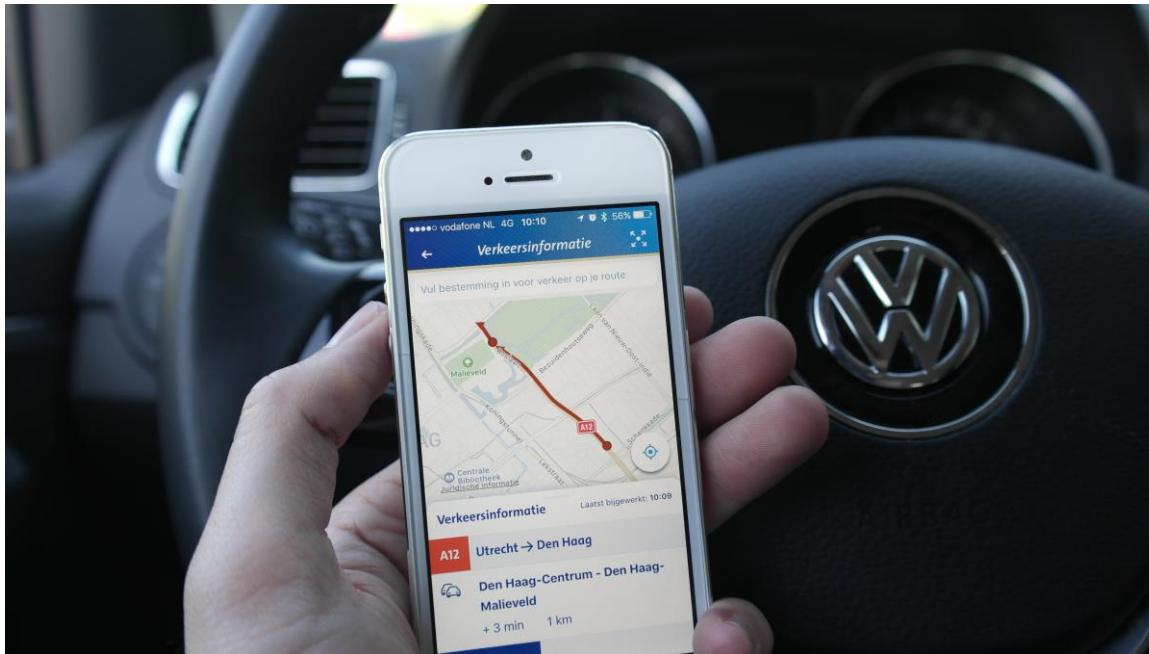




*“SMARTPHONEGEBRUIK IN DE AUTO: DE SOCIALE NORM”*

VAN HUIDIGE NORM NAAR GEWENSTE NORM



Kevin Liebrecht & Robin Maatjes

16 augustus 2017

Afstudeerscriptie

Opleiding: Ruimtelijke Ontwikkeling en Mobiliteit Windesheim Zwolle

Locatie: ANWB Belangenbehartiging Den Haag

Begeleider ANWB:

Ton Hendriks

Begeleider Windesheim:

Marcus Popkema



## Voorwoord

### Het onderwerp

Tijdens het onderzoek hebben we kunnen proeven hoe het is om met een vraagstuk bezig te zijn dat maatschappelijk veel impact heeft. Het gebruik van de smartphone in het verkeer is een vraagstuk waar veel partijen iets van vinden. Omdat de smartphone ook een rijtaakondersteunende functie kan hebben is een totaalverbod zeer discutabel. Dat het onderwerp een 'hot topic' zou worden hadden we niet kunnen dromen! Om tijdens onze scriptie betrokken te worden bij werkgroepen en met zoveel partijen te spreken is een cadeautje geweest.

### Hogeschool Windesheim

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van de bacheloropleiding Mobiliteit aan hogeschool Windesheim.

Wij willen onze dank uitspreken naar de docenten van de opleiding voor de ondersteuning die zij gaven tijdens de opleiding. In het bijzonder willen wij dr. Marcus Popkema bedanken voor de ondersteuning tijdens het onderzoek.

### De ANWB

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de ANWB. De ANWB heeft ons volledig betrokken bij alle projecten die grenzen aan ons vraagstuk. Wij hebben de organisatie ervaren als zeer behulpzaam en vriendelijk. Dankzij de vele mogelijkheden die de ANWB ons gegeven heeft is dit onderzoek tot stand gekomen. Onze dank gaat me name uit naar Ton Hendriks. Zijn enthousiasme heeft ons gemotiveerd om het allerbeste resultaat na te streven.



## Samenvatting

Smartphonegebruik in de auto wordt regelmatig genoemd als oorzaak van de stijging van het aantal verkeersdoden en -gewonden. Exacte cijfers zijn er niet, maar uit meerdere onderzoeken blijkt dat afleiding door de smartphone zorgt voor een grotere ongevalskans. Voor maximale verkeersveiligheid zal het gebruik van de smartphone in de auto geminimaliseerd moeten worden. Ieder gedrag wordt beïnvloed door de sociale omgeving en de norm die daar geldt. Als duidelijk is wat de huidige norm rond smartphonegebruik in de auto is, kunnen er stappen bepaald worden om deze norm aan te scherpen. Zo is het smartphonegebruik in de auto te veranderen. In dit onderzoek is de sociale norm onderzocht door 747 mensen te enquêteren.

Van de Nederlanders vindt 89% het normaal dat de smartphone als navigatiesysteem gebruikt wordt. Wel is voor 81% dan de voorwaarde dat de bestemming voorafgaand aan de rit wordt ingevoerd. Daarentegen vindt 11% het normaal dat routeinformatie-apps vragen stellen aan de bestuurder over bijvoorbeeld een beschikbare snellere route. Het merendeel van de Nederlanders (68%) vindt het normaal dat verkeersinformatie-apps worden gebruikt. Net als bij navigatie op de smartphone zitten er wel voorwaarden aan het gebruik. Zo vindt 43% het gebruik ervan alleen normaal als de app geen interactie vereist. Handsfree bellen is volgens 62% van de Nederlanders normaal om te doen tijdens het autorijden. Handheld bellen vindt maar 1% normaal om te doen. Volgens 73% van de Nederlanders is normaal om geen actie te ondernemen na het ontvangen van een tekstbericht, 20% vindt dat het lezen ervan soms kan. Het beantwoorden van een tekstbericht wordt door 7% van de Nederlanders als normaal gezien.

Handelingen die als normaal worden gezien zijn voornamelijk auditief en kort van duur, soms met een visuele afleiding. De handelingen die niet normaal gevonden worden vragen vaak ook een manuele afleiding. Bij manuele afleiding moeten er handelingen uitgevoerd worden op de smartphone.

Jongeren (tot 35 jaar) hebben een andere sociale norm voor het smartphonegebruik in de auto dan ouderen (35 jaar en ouder). Jongeren keuren het gebruik tijdens het rijden vaker goed en ze vinden meer handelingen met de smartphone acceptabel.

De handelingen waarvan de huidige norm niet voldoet aan de gewenste norm zijn:

- Handsfree telefoneren met een ruime meerderheid van de Nederlandse autobestuurders die het normaal vindt om te doen;
- Het lezen van een inkomend tekstbericht, wat ongeveer 1 op de 4 normaal vindt om te doen;
- Het invoeren van een bestemming op een navigatie-app, wat bijna 8% van de Nederlandse bestuurders normaal vindt om te doen;
- Het sturen van een reactie op een bericht, wat bijna 1 op de 15 Nederlandse autobestuurders normaal vindt om te doen.

De huidige norm kan omgevormd worden naar de gewenste norm door in te breken in de cyclus van de norm. Door te communiceren over de gewenste norm via doelgroepgerichte campagnes, en deze kracht bij te zetten met behulp van handhaving, werkgevers en uitgesproken commitment van groepen en individuen.

## Summary

Smartphone usage while driving a car is regularly mentioned as the cause of the increase in traffic casualties. Exact figures are unknown, but several surveys show that distraction caused by the smartphone causes a greater chance of an accident. For maximum traffic safety, the use of the smartphone while driving a car has to be minimized. All behavior is influenced by the social environment and the norm that applies to it. If it is known what the current social norm is concerning smartphone usage in the car, steps can be taken to amplify this norm. In this way, smartphone usage in the car can be changed. In this study, the social norm was examined by surveying 747 people.

Of the Dutch population, 89% thinks it is normal that the smartphone is used as a navigation device. However, for 81% is the condition that the destination is entered prior to the trip. On the other hand, are questions asked by route information apps, for example, an available faster route, accepted by 11%. Most of the Dutch (68%) think it is normal for traffic information apps to be used. As with navigation on the smartphone, there are terms for the use of a traffic information app, 43% only finds its use normal if the app does not require interaction. Hands-free calling while driving is seen as normal by 62%. Handheld calling is according to 1% normal to do. 73% Of the Dutch population thinks it is normal not to take action after receiving a text message. Despite, 20% finds that text messages sometimes can be read during driving. Answering a text message is considered to be normal by 7%.

Actions seen as normal are mostly auditory and short of duration, sometimes with visual distraction. The actions that are not seen as normal often also require manual distraction. In a case of manual distraction, actions must be performed on the smartphone.

Young people (up to 35 years) have a different social norm for smartphone usage while driving a car than older people (35 years and over). Young people are more likely to use the smartphone while driving, and they find more actions with the smartphone acceptable.

The actions whose current norm does not meet the desired norm are:

- Hands-free calling, with a large majority of Dutch drivers that think it is normal;
- Reading an incoming text message, about one in four finds normal to do;
- Entering a destination on a navigation app, almost 8% of the Dutch drivers find it normal to do;
- Sending a response to a message, almost one in fifteen Dutch car drivers think it is to do.

The current norm can be transformed to the desired norm by breaking the cycle of the norm. By communicating about the desired norm through target-oriented campaigns, and contributing this norm through enforcement, employers, and commitment of groups and individuals.



## Inhoud

|                                                               |    |                                         |    |
|---------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------|----|
| 1 Onderzoeksopzet.....                                        | 8  | 4 Conclusie .....                       | 36 |
| 1.1 Aanleiding.....                                           | 8  | 5 Discussie .....                       | 44 |
| 1.2 Probleembeschrijving.....                                 | 9  | 5.1 Betrouwbaarheid .....               | 44 |
| 1.3 Afbakening.....                                           | 10 | 5.2 Validiteit .....                    | 46 |
| 1.4 Achtergrond.....                                          | 12 | 5.3 Representativiteit.....             | 46 |
| 1.5 Doelstelling en vraagstelling.....                        | 16 | 5.4 Terugkoppeling doelstelling .....   | 47 |
| 2 Onderzoeksmethoden.....                                     | 20 | 5.5 Beperkingen van het onderzoek ..... | 48 |
| 2.1 Onderzoeksmethoden deelvraag 1 .....                      | 20 | 6 Aanbevelingen.....                    | 50 |
| 2.2 Onderzoeksmethoden deelvraag 2 .....                      | 24 | 7 Bibliografie .....                    | 52 |
| 2.2 Onderzoeksmethoden deelvraag 2 .....                      | 24 | 8 Bijlagen .....                        | 58 |
| 3 Resultaten.....                                             | 26 |                                         |    |
| 3.1 De huidige sociale norm .....                             | 26 |                                         |    |
| 3.2 De huidige sociale norm per leeftijdsgroep .....          | 27 |                                         |    |
| 3.3 Handvatten voor het veranderen van een sociale norm ..... | 28 |                                         |    |





vodafone NL 4G 10:21 50%

Melden

nu

Flitspaal

Staat ie er nog?

✓

✗

50

A12

Schenkkade

Van Alphen

usau

terst

Juridische informatie

☰

📍

🔍

# 1 Onderzoeksopzet

In dit document is het onderzoek naar de sociale norm bij het gebruik van een smartphone tijdens het autorijden te lezen. Het onderzoek heeft zich gericht op verschillende typen afleiding (visueel, auditief, manueel en cognitief) en afleidende handelingen. Verder is gekeken of er een verschil is in de sociale norm tussen leeftijdsklassen. Daarnaast wordt ingegaan op de handvatten om gedrag en normen te veranderen.

## 1.1 Aanleiding

De smartphone wordt een steeds belangrijker onderdeel van het dagelijks leven. Het smartphonegebruik in Nederland is van 2012 tot en met 2016 met 28% gestegen. Tegenwoordig heeft 85% van de Nederlanders een smartphone (Telecompaper, 2016). Naast het bezit van een smartphone, is ook het gebruik ervan toegenomen. Gemiddeld is de helft van de bezoeken op websites en applicaties via een smartphone (GFK, 2016). De smartphone heeft in een korte tijd een hele andere norm gesteld aan bereikbaar zijn. Zelfs tijdens het eten ligt in sommige gevallen de smartphone op tafel. Ook tijdens het autorijden kunnen steeds meer Nederlanders niet zonder hun smartphone (TeamAlert, 2014, p. 3). Het gebruik van de smartphone in het verkeer zorgt voor afleiding. Afleiding in het verkeer is gevaarlijk, het speelt vaak een rol bij letsel-ongevallen in Nederland. Het smartphonegebruik evolueert sneller dan de sociale norm rond het gebruik in de auto. Met een groeiende verspreiding van elektronische apparatuur in het verkeer zal het probleem van afleiding alleen maar groter worden (Stelling & Hagenzieker, 2012, p. 3).

Ook binnen de politiek heeft de verkeersonveiligheid door het gebruik van een smartphone in het verkeer de aandacht. Minister Schultz van Haegen van het ministerie Infrastructuur en Milieu heeft ervoor gezorgd dat het onderwerp is aangekaart bij de ministerraad (Schultz van Haegen, 2016, pp. 1, 2). Door de ministerraad is besloten om met het onderwerp bezig te gaan. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft ervoor gekozen om een nieuwe gedragscode op te stellen over het smartphonegebruik in het verkeer. Hiermee wil het ministerie een duidelijke norm stellen en het gebruik van de smartphone in het verkeer verminderen (Commissie voor Veiligheid en Justitie en Commissie voor Infrastructuur en Milieu, 2017). Het opstellen van die gewenste norm (gedragscode) wordt vormgegeven door de werkgroep 'Smartfuncties en verkeersveiligheid'. Deze werkgroep is opgericht om gezamenlijk tot een oplossing te komen tegen afleiding in het verkeer. Het ministerie Infrastructuur en Milieu, de ANWB, Veilig Verkeer Nederland, TeamAlert, Fietzersbond, Flitsmeister en Nederland ICT vormen samen de werkgroep. De visie van deze werkgroep is als leidraad genomen voor dit onderzoek naar de sociale norm. De werkzaamheden van deze werkgroep zijn de aanleiding geweest voor de start van dit onderzoek.

Dit onderzoek naar de sociale norm bij het gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto geeft inzicht in de huidige sociale norm en wat er nodig is om van die huidige sociale norm naar de gewenste sociale norm te komen. Om daar te komen worden in dit hoofdstuk eerst de nodige bouwstenen beschreven; wat is het probleem, waar richt het onderzoek zich precies op en wat is nodig om het gedrag en de norm te veranderen.



## 1.2 Probleembeschrijving

Smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto neemt toe. Meer dan de helft (54%) van de jongeren (17 tot 34 jaar) gebruikt de smartphone tijdens het autorijden (TeamAlert, 2014, p. 3). Het gebruik van een smartphone zorgt voor afleiding van de rijtaak (Stelling & Hagenzieker, 2012, p. 11). Hoewel een causaal verband moeilijk is aan te tonen, schatten de meeste studies dat in Nederland afleiding een rol speelt bij het ontstaan van ongeveer 5 tot 25% van de auto-ongevallen. De uiteenlopende cijfers hebben onder meer te maken met de gehanteerde definitie van afleiding en de gehanteerde methode om de risico's te in te schatten (Stelling & Hagenzieker, 2012, p. 4). Uit een drie jaar durend onderzoek in de Verenigde Staten, waarbij 3500 deelnemers door middel van cameraobservatie gevolgd werden tijdens hun ritten, blijkt dat bij 68% van de ongevallen afleiding de oorzaak was (Dingus, et al., 2016, p. 2638). Ondanks dat de hoeveelheid invloed van afleiding verschillend is per onderzoek, zijn de conclusies hetzelfde: Afleiding zorgt voor ongevallen. Mede door de grote verschillen tussen de onderzoeken is het schatten van het aantal (dodelijke) slachtoffers door afleiding lastig. De indicatieve bandbreedte van het aantal dodelijke slachtoffers gaat van enige tientallen tot een bovengrens van ruim honderd (Stelling & Hagenzieker, 2013, p. 3). Uit onderzoek blijkt dat het gebruik van een smartphone voor de meeste afleiding zorgt in het verkeer, meer dan bijvoorbeeld een gesprek met de rijder of de radio bedienen (Jain & Busso, 2011, p. 6).

De ongevallen zorgen niet alleen voor doden en gewonden maar ook voor files. In 2016 had 19% van de files een ongeval als oorzaak. Dit komt neer op 219.000 kilometerminuten (Rijkswaterstaat, 2017, p. 7). In Figuur 1 is de verdeling van de oorzaak van de files weergegeven. De filezwaarte is toegenomen ten opzichte van 2015 en in dat jaar werden de kosten door files al geschat tussen de 2,3 en 3 miljard euro (KiM, 2016, p. 1). Het afgeleid zijn door gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto kost de maatschappij dus jaarlijks mensenlevens en geld.



Ondanks dat de smartphone de oorzaak kan zijn van ongevallen heeft het gebruik ook een positieve rol in het verkeer. De smartphone kan ook een rijtaakondersteunende rol hebben, zo kan deze bijvoorbeeld worden gebruikt als navigatiesysteem en geeft hij verkeersinformatie. Deze rijtaakondersteunende functies hebben een meerwaarde in het verkeer. Er is een dilemma ontstaan omdat de smartphone van toegevoegde waarde kan zijn in het verkeer, maar tevens kan zorgen voor afleiding van de rijtaak.

Figuur 1: Verdeling van de oorzaak van files (Rijkswaterstaat, 2017, p. 7)

### 1.3 Afbakening

Om het onderzoek krachtiger en gericht te maken is het afgebakend. De afbakening heeft plaatsgevonden aan de hand van de bron van afleiding en modaliteit. Het onderzoek richt zich op de smartphone en op de modaliteit autoverkeer.

#### 1.3.1 Bron en type van afleiding

Elke afleiding heeft een oorzaak; dit is de bron. Afleiding kan veroorzaakt worden door verschillende bronnen zoals, verkeersinformatie-apps, rijders en actoren buiten de auto als bijvoorbeeld reclameborden (Stelling & Hagenzieker, 2012, pp. 17, 18). Omdat afleiding op meerdere plekken voor kan komen - van een pratende rijder tot het bedienen van de verwarming - is ervoor gekozen om dit onderzoek te beperken. Het gebruik van een smartphone geeft de grootste afleiding in het verkeer (Jain & Busso, 2011, p. 6). Van alle bronnen die afleiding geven is er bij het gebruik van de smartphone de meeste winst te behalen. Dit onderzoek richt zich op de smartphone als bron van afleiding.

Er zijn vier typen afleiding *visueel, auditief, manueel en cognitief*, de smartphone zorgt voor afleiding door alle vier de typen: visueel, zoals men naar het beeldscherm kijkt; auditief, wanneer aandacht op geluiden wordt gericht (bijvoorbeeld doordat een belsignaal klinkt); manueel, zoals wanneer men de telefoon handmatig bedient; cognitief, doordat men met de gedachten ergens anders is (bijvoorbeeld bij een telefoongesprek) en dus niet bij de rijtaak (SWOV, 2016, p. 2). Een melding dat er een bericht binnenkomt zorgt bijvoorbeeld voor auditieve en cognitieve afleiding. Activiteiten die voor een grootste visuele en manuele afleiding zorgen, zoals het sms'en, blijken het gevaarlijkst te zijn (Stelling & Hagenzieker, Afleiding in het verkeer, 2012, p. 4). Omdat alle vier de typen afleiding voor ongevallen kunnen zorgen zijn ze allemaal meegenomen in dit onderzoek.

#### 1.3.2 Modaliteit

Gekozen is om naar de automobilist te kijken vanwege de ernst van de ongevallen waarbij een auto betrokken is. Een voetganger heeft een kleinere overlevingskans bij een botsing met een auto, dan bij een botsing met een fietser. Bij een botsing tussen een voetganger en een auto met een snelheid van 30 km/u overlijdt 5% van de voetgangers; bij 50 km/u is dat 45% en bij 65 km/u overlijdt 85% (Hardwood & Glennon, 1995).

Naast snelheid heeft ook het verschil in massa en het ontbreken van een beschermende constructie bij de kwetsbare verkeersdeelnemers (voetgangers, (brom-)fietsers, motorfietsen) invloed op de overlevingskans (SWOV, 2009, p. 2). In Tabel 1 is de ongelijkheidsfactor te zien tussen verschillende vervoerswijzen. Dit getal geeft de verhouding weer in aantal slachtoffers tussen twee partijen. De ongelijkheidsfactor is het aantal doden en ernstig gewonde bestuurders in het ene voertuig gedeeld door dat in het andere voertuig (SWOV, 2012, p. 3).

| Vervoerswijze slachtoffer | Vervoerswijze tegenpartij |                |            |               |            |
|---------------------------|---------------------------|----------------|------------|---------------|------------|
|                           | Fiets                     | Snor/bromfiets | Motorfiets | (Bestel-)auto | Vrachtauto |
| Voetganger                | 1,7                       | 4,1            | 2,0        | 43,3          | -          |
| Fiets                     | 1                         | 2,8            | 2,0        | 32,1          | 45,4       |
| Snor/bromfiets            |                           | 1              | 0,7        | 24            | 33,8       |
| Motorfiets                |                           |                | 1          | 26,2          | 88         |
| (Bestel)auto              |                           |                |            | 1             | 15,5       |

Tabel 1: Ongelijkheidsfactor tussen modaliteiten (SWOV, 2012, p. 3)

Uit Tabel 1 blijkt dat de meeste ongelijkheid plaatsvindt tussen een kwetsbare verkeersdeelnemer en een vrachtauto. Dit wordt gevolgd door het verschil tussen kwetsbare verkeersdeelnemers en een auto. In Nederland zijn er minder vrachtauto's dan personenauto's (CBS, 2016). Vrachtwagenchauffeurs hebben ook een autorijbewijs en rijden ook in auto's, andersom is dat niet altijd het geval. Door te richten op automobilisten, worden vrachtwagenchauffeurs ook bereikt.



### 1.3.3 Leeftijd

Beginnende bestuurders hebben een hoger smartphonegebruik dan niet-beginnende bestuurders (TeamAlert, 2014, p. 5). Een deel van de rijbewijsbezitters is opgegroeid tijdens de digitalisering van de wereld (Galen van, 2014). Volgens onderzoek is het aantal ongevallen door afleiding en door smartphonegebruik hoger bij jongeren dan bij ouderen (de leeftijdsgroepen en leeftijdsgrenzen verschillen hierbij sterk en worden soms helemaal niet genoemd) (Stelling & Hagenzieker, 2012). Ook heeft het invloed of de bestuurder een beginnend bestuurder is of al een meer ervaren bestuurder (Liu, 2011). Jongeren en beginnende bestuurders (tot en met 34 jaar) zijn impulsiever, minder geautomatiseerd en intuïtief dan ervaren bestuurders. Ze maken geen bewuste beslissingen en leeftijdgenoten spelen een belangrijke rol in het ontstaan van onveilig verkeersgedrag. Voor deze leeftijdsgroep is een andere educatieaanpak nodig dan voor de volwassen rijbewijsbezitters (Slinger, 2014, pp. 193-205).

De jongere generatie heeft dus een ander gedrag dan de oudere generatie. In dit onderzoek zal onderzocht worden of er een verschil is tussen de sociale norm van jongeren en ouderen. De leeftijdsgrens die gebruikt wordt is op basis van de levenslooptheorie van Erikson (Erikson, 1971). Op basis van levensfase, doelen, omgangsmethode en hersenontwikkeling zijn er leeftijdsgroepen gedefinieerd. In dit onderzoek worden twee leeftijdsfasen uit deze theorie gebruikt; 18 t/m 34 jaar en 35 jaar en ouder.

### 1.3.4 Grijs gebied tussen afleiding en ondersteuning van de rijtaak

Afleiding door smartphonegebruik en het gebruikmaken van rijtaakondersteuning zijn met elkaar verweven. Elke vorm van rijtaakondersteuning zorgt voor een bepaalde mate van afleiding. Zoals te lezen in paragraaf 1.2 zijn er functies op de smartphone die een toevoeging kunnen hebben op de rijtaak. Tot nu toe was er geen afweging tussen een toevoeging op de rijtaak en de afleiding (visueel, auditief, manueel en cognitief) die handelingen geven. Van welke toevoeging de afleiding sociaal geaccepteerd wordt, en van welke niet is één van de uitkomsten van dit onderzoek.

De definitie van afleiding die gehanteerd wordt is: *“Verschuiving van aandacht weg van handelingen die kritisch zijn voor een veilige uitoefening van de rijtaak naar een andere activiteit, wat kan leiden tot onvoldoende aandacht of geen aandacht voor handelingen die kritisch zijn voor een veilige uitoefening van de rijtaak”* (Regan, Hallett, & Gordon, 2011). Door afleiding komt de veiligheid onder druk te staan omdat de rijtaak niet goed uitgeoefend kan worden. De rijtaak kan echter ook ondersteund worden door diezelfde afleiding.

### 1.3.5 Conclusie afbakening

Het onderzoek richt zich op het grijze gebied tussen (visuele, auditieve, manuele en cognitieve) afleiding en rijtaakondersteuning door smartphonegebruik tijdens het uitvoeren van de rijtaak in de auto, de sociale norm hier omheen en de handvatten voor norm- en gedragsverandering.

## 1.4 Achtergrond

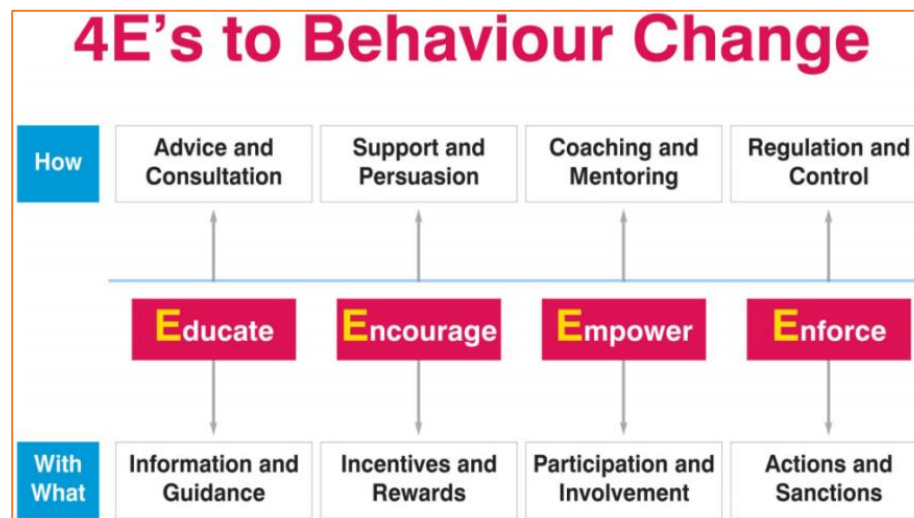
Nu duidelijk is waar het onderzoek zich op richt door de afbakening, is het belangrijk om wat dieper op de achtergrond van gedrag en sociale norm in te gaan.

### 1.4.1 Gedragsverandering (De E's)

Om inzichtelijk te krijgen op welke manier gedragsverandering tot stand komt is er literatuurstudie verricht. Daaruit blijkt dat bij het veranderen van gedrag het model van de '4 E's for Behaviour Change' (vier e's van gedragsverandering) wordt gebruikt. De e's staan voor: Educate, Encourage, Empower en Enforcement (Holden & Stuart, 2014, p. 7). Vaak wordt engineering hier aan toegevoegd (Wildervanck, 2004, p. 1). Als op alle e's acties ondernomen wordt is het effect het grootst. Ook voor vermindering van smartphonegebruik in het verkeer is er het meeste effect als er op alle e's ingezet wordt. In deze paragraaf wordt eerst engineering beschreven, vervolgens enforcement en als laatste educate, encourage en empower. Educate, encourage en empower zorgen samen voor sociale normverandering. Gedragsverandering via de sociale norm kan nauwelijks worden overschat (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009, p. 139). Vandaar dat de scope van dit onderzoek bij de sociale norm ligt. De dynamiek van de sociale norm wordt toegelicht in paragraaf 1.4.2.

#### 1.4.1.1 Engineering

Op het gebied van engineering (ontwerp en techniek) zijn er mogelijkheden. Bepaalde afleidende handelingen van de smartphone kunnen uitgeschakeld worden op het moment dat een voertuig bestuurd wordt (Safe Drive Pod, 2017). Hiervoor zijn momenteel meerdere ontwikkelingen gaande, waaronder de In-Traffic Reply van Samsung (Samsung, 2017) en de niet storen modus van Apple (Apple Tips, 2017). Op dit moment is het echter zo dat bestuurders de keuze hebben tussen alles beschikbaar hebben of een beperking. De keuze om de functies te blijven gebruiken is daarbij het meest gunstig voor het individu. Door producten die de smartphone blokkeren tijdens het rijden kan engineering bijdragen aan het verminderen van het gebruik van de smartphone tijdens het besturen van een voertuig. Het heeft echter pas effect als de houding van de bestuurders tegenover de functiebeperkingen positief is. Als dit niet het geval is zal het niet gebruikt worden.



Figuur 2: De invalshoek van de vier e's (Holden & Stuart, 2014, p. 9)



#### 1.4.1.2 Enforcement

Op gebied van enforcement (handhaving) zijn er al stappen ondernomen. Vanaf 30 februari 2002 is het bij wet verboden om een mobiele telefoon vast te houden (artikel 61a wegenverkeerswet) (Overheid.nl, 2017). De boete voor het niet handsfree gebruiken van een smartphone in het verkeer is €230, - (OM, 2017). Ondanks de hoogte van de boete wordt de smartphone nog veel gebruikt in het verkeer. Deze boete is ingesteld om het financieel aantrekkelijker te maken om een handsfree apparaat te kopen dan de boete te betalen. De boete voor het niet handsfree gebruiken van de smartphone is 59.815 maal uitgeschreven in 2016 (Rijksoverheid, 2017). Dit zijn circa 164 boetes per dag en is ongeveer 0,6% van alle verkeersboetes. Hoeveel de smartphone wordt gebruikt tijdens het besturen van een auto is niet bekend, de verwachting is dat het vaker is dan de 164 keer dat er een boete is uitgeschreven. Gezien dit lage aantal boetes is de (gepercipieerde) pakkans waarschijnlijk laag. Een verbod op het sturen en lezen van berichten en het reageren op social media wordt door Nederlanders zelf aangedragen als de beste optie voor het terugdringen van het smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto (Mobiliteitsalliantie, 2017). Ook vindt Nederland dat er naast een verbod ook strenge straffen en handhaving moet komen (TeamAlert, 2014).

#### 1.4.1.3 Educate, Encourage, Empower

Een belangrijk handvat voor het veranderen van gedrag is de sociale norm, zie paragraaf 1.4.2. Bij het vormen van een nieuwe sociale norm is education (onderwijzen) de eerste stap. Er moet geleerd worden wat de nieuwe norm is en waarom dat de norm is. Nadat het duidelijk is wat de sociale norm is, moet het gestimuleerd worden. Dit is de 'e' van encourage (aanmoedigen). Door het stimuleren wordt de norm onderdeel van het dagelijkse gesprek. Als gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto gezien wordt als afwijking van de sociale norm, is de drempel om hem toch te gebruiken groter. Hierdoor zal het gebruik volgens de theorie afnemen. Bijrijders zijn over het algemeen mensen in de directe omgeving van de bestuurder. Deze hebben de meeste invloed op het gedrag. Op het moment dat de bijrijders de norm uitdragen zal de bestuurder op zijn gedrag worden aangesproken. Door empowerment (bekrachten en benadrukken) van de mensen die zich aan de nieuwe norm houden wordt de norm opvallender en is de kans op gedragsverandering het grootst (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009, p. 141 t/m 151). Met behulp van het ontwerp en de techniek (engineering) en handhaving (enforcement) wordt het houden aan de norm vergemakkelijkt. (Holden & Stuart, 2014, p. 8). Voor gedragsverandering is het veranderen van de sociale norm een krachtig middel (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009, p. 140). Dit wordt in de volgende paragraaf uitgebreid beschreven.

#### 1.4.2 Sociale Norm en de dynamiek ervan

Sociale normen zijn opvattingen binnen sociale groepen die een leidraad vormen in het keuzegedrag. Het gaat hierbij niet alleen om morele opvattingen, maar ook om het totaal van bewuste en onbewuste opvattingen over wat als 'normaal' gezien wordt (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009, p. 141 t/m 151).

Menselijk gedrag wordt beïnvloed door 'prikkel's. Deze prikkels zijn de kosten en opbrengsten van bepaald gedrag. De aard van de prikkels kan verschillen. Er zijn verschillende typen prikkels, deze zijn te onderscheiden in materiële en immateriële prikkels én in extrinsieke en intrinsieke prikkels. Materiële prikkels zijn bijvoorbeeld een geldprijs, boete of gevangenisstraf. Daartegenover staan immateriële prikkels, deze zijn subjectief en moreel van aard. Voorbeelden van immateriële prikkels zijn lofprijzing, misprijzende opmerkingen of zelfs uitsluiting van een groep. Hierbij zijn de immateriële prikkels zowel de input als output voor de sociale norm. Het andere onderscheid is de bron van de prikkels. Er zijn extrinsieke en intrinsieke prikkels. Extrinsieke prikkels komen van buiten het individu en worden door anderen gegeven. Bijvoorbeeld door iemand uit de directe omgeving (familie, vrienden en collega's) of een gezagsdrager (Beer de & Mosch, 2004, p. 209). De prikkels waaraan men de meeste waarde hecht is de norm die geldend is bij hun directe omgeving. De mening van deze kleine kring heeft meer invloed op de individuele norm dan bijvoorbeeld een boodschap van politici of een andere gezagsdrager (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009, p. 141 t/m 151). Naast de extrinsieke prikkels zijn er intrinsieke prikkels, deze komen vanuit het individu zelf.

Het individuele gedrag wordt nooit bepaald door één type prikkel maar door een combinatie van de vier type prikkels (Beer de & Mosch, 2004, p. 209).

| Bron van prikkels    | Aard van prikkels                            |                                       |
|----------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
|                      | Materieel                                    | Immaterieel                           |
| Extrinsieke prikkels | Formele normen:<br>juridische sancties       | Informele normen:<br>sociale sancties |
| Intrinsieke prikkels | Afwezigheid normen:<br>materieel eigenbelang | Nagestreefde normen:<br>gevoelens     |
| Sociale Norm         |                                              |                                       |

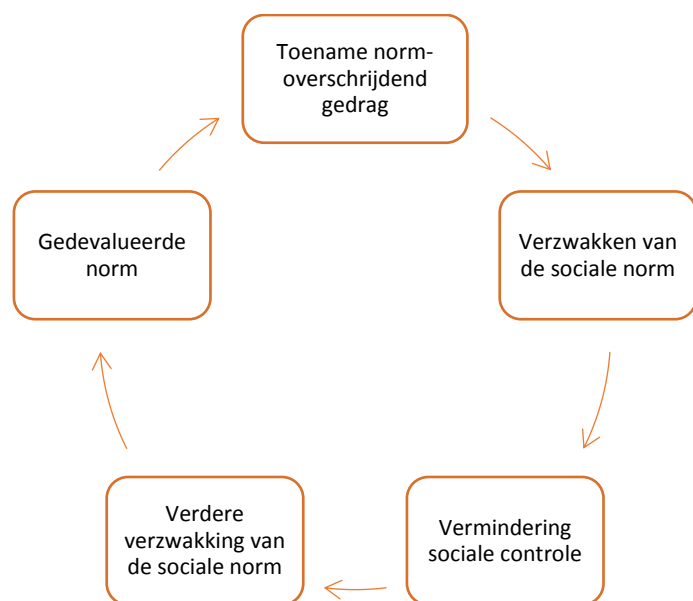
Tabel 2: De aard en bron van gedragsprikkel's  
(Beer de & Mosch, 2004)

Volgens de Beer en Mosch (2004) zijn de meeste mensen 'morele' wezens, die keuzen maken op basis van ethische afwegingen. De meeste mensen reageren zowel op materiële als op immateriële prikkels. Een toename van normoverschrijdend gedrag hangt zowel samen met het tekortschieten van formele controles en sancties als met een gebrek aan sociale controle en internalisering van normen.

Mensen die een norm niet onderschrijven, gehoorzamen deze norm alleen als de formele sanctie op overtreding zo groot is dat ieder rationeel denkend persoon het risico niet wil lopen deze sanctie te krijgen. Mensen die niet achter de norm staan kunnen deze echter ook gehoorzamen als gevolg van informele, sociale controle. Het overtreden van de norm kan daarbij leiden tot reputatieverlies of schaamte. Hierbij is het zo dat de hoeveelheid schaamte en reputatieverlies mede bepaald wordt door het aandeel van de bevolking dat de overschreden norm onderschrijft (Akerlof, 1980). Iemand die een norm niet onderschrijft zal niet snel een ander aanspreken als deze de norm overschrijdt. Als minder mensen de norm naleven dan deze onderschrijven, neemt het geloof in de norm af.

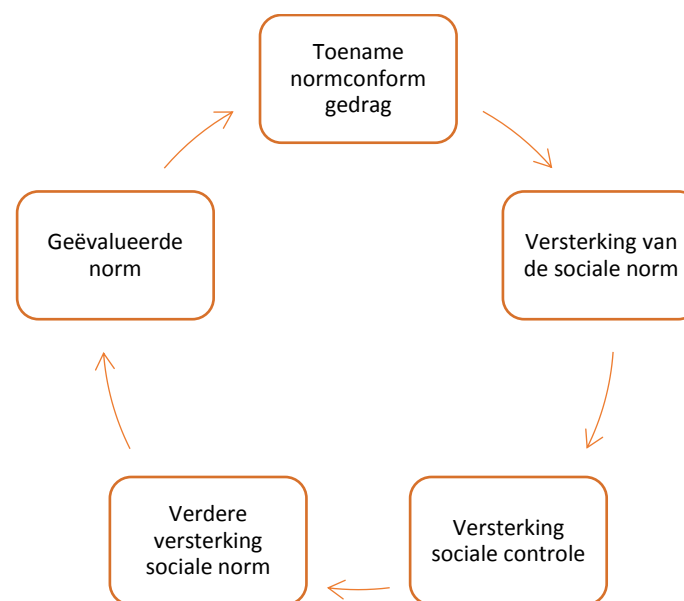


De sociale norm is dynamisch. Figuur 3 laat zien hoe het proces van toenemende normoverschrijding – als dit eenmaal in gang is gezet – zichzelf kan versterken, doordat het leidt tot een vermindering van de sociale controle en van de norminternalisering. Hierdoor zullen uiteindelijk ook formele controle en sancties minder effect hebben. Het herstel van het oude evenwicht, waarin het merendeel van de bevolking zich normconform gedroeg, is niet eenvoudig op het oorspronkelijke niveau terug te brengen. Het vormen van een norm is een asymmetrisch proces. Het veranderen van een norm gaat gemakkelijker dan het terug brengen naar de oorspronkelijke norm. Voor het herstellen van een norm moeten zowel de materiële als immateriële prikkels gestimuleerd worden. Zodra meer mensen de norm onderschrijven, wordt de kans op sociale controle en reputatieverlies groter (Beer de & Mosch, 2004, p. 227).



Figuur 3: Negatieve cyclus van de dynamische sociale norm

Het dynamische proces werkt echter ook voor het versterken van de norm. In Figuur 4 is dit proces weergegeven. Zodra het merendeel zich conform de norm gedraagt, zal de sociale norm versterken. Doordat er in de norm geloofd wordt, is er een versterking van de sociale controle en de norminternalisering. De formele controle en sancties zullen in effectiviteit toenemen. Daarnaast zal de informele controle steeds sterker worden. Dit zorgt ervoor dat op een moment de formele controle afgebouwd kan worden en de informele controle het overneemt. Het moet echter niet van de daken geschreeuwd worden dat de formele controle is afgenomen, dit kan ervoor zorgen dat het geloof in de norm weer afneemt (Beer de & Mosch, 2004, pp. 223, 224).



Figuur 4: Positieve cyclus van de dynamische sociale norm

## 1.5 Doelstelling en vraagstelling

In de vorige paragrafen zijn de Aanleiding, Probleembeschrijving, Afbakening en Achtergrond beschreven. In deze paragraaf worden de doelstelling en vraagstelling beschreven. De doelstelling volgt uit de probleemstelling; de vraagstelling volgt uit de doelstelling. In Figuur 5 is dit schematisch weergegeven.



Figuur 5: Schematische weergave probleem-, doel- en vraagstelling

### 1.5.1 Probleem

De volledige probleembeschrijving is te vinden in Probleem 1.2. De kern van het probleem is de verkeersonveiligheid door afleiding van de rijtaak met de smartphone als bron.

### 1.5.2 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het vergroten van de verkeersveiligheid door inzicht te krijgen in de sociale norm van het gebruik van de smartphone tijdens het besturen van een auto. Door het verschil tussen generaties te onderzoeken kunnen deze tegen elkaar afgezet worden. Met deze inzichten kunnen nieuwe beleidsnormen worden onderbouwd en mogelijk gerichte campagnes worden gestart.

### 1.5.3 Gewenste sociale norm

In dit onderzoek is de huidige norm bepaald aan de hand van handelingen die tijdens het autorijden uitgevoerd worden, welke handelingen gezien worden als normaal om te doen en welke niet. Dit wordt vertaald naar de sociale norm. De gewenste norm die door de werkgroep 'Smartfuncties en verkeersveiligheid' is bepaald *“Het is normaal om je aandacht bij het verkeer te houden”* is te abstract om toekomstwaardig te zijn. Om de huidige norm met de gewenste norm te kunnen vergelijken is het gewenst dat deze norm concreter is. De werkgroep heeft naast het bepalen van een gewenste norm ook het gewenste gedrag bepaald; het doelgedrag. Het doelgedrag is geconcretiseerd en kan daardoor beter met de huidige norm vanuit dit onderzoek vergeleken worden. Het doelgedrag is: *“Maximale aandacht aan het verkeer doordat je ogen op de weg gericht zijn, je handen aan het stuur en alleen gebruik maakt van veilige rijtaakondersteuning”*. Dit betekent dat de rijtaak prioriteit nummer één heeft in het verkeer. Op het moment dat een secundaire taak mogelijk is door omgevingsfactoren dan zou dit moeten kunnen mits het veilig is. Veilig is bij voorkeur spraakgestuurd of met grote knoppen, alleen met afleiding van korte duur. Hier vallen verkeersinformatie-apps, navigatie-apps en een kort belletje om vertraging onderweg door te geven onder. Berichten sturen, handheld telefoneren, social media en spelletjes spelen vallen er niet onder.



#### 1.5.4 Vraagstelling

De vraagstelling bestaat uit een hoofdvraag en deelvragen. De hoofdvraag is het middelpunt van het onderzoek. Hieruit vloeien de drie deelvragen van het onderzoek.

##### 1.5.4.1 Hoofdvraag

De hoofdvraag luidt:

*“Op welke wijze kan de huidige sociale norm van het gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto omgevormd worden naar de gewenste sociale norm?”*

##### 1.5.4.2 Deelvragen

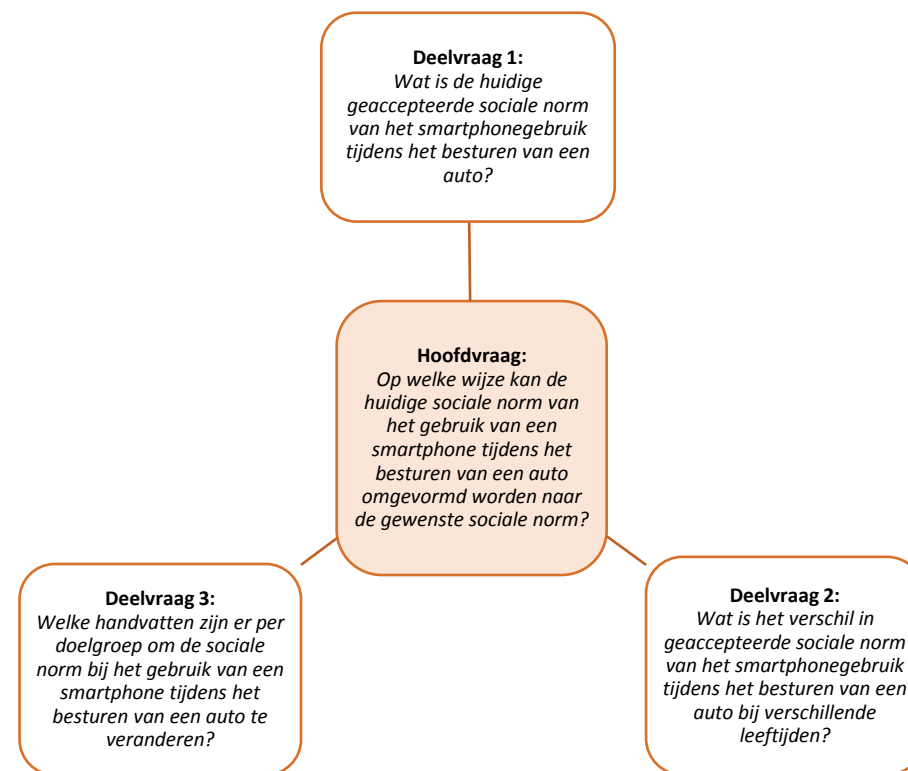
Voor het kunnen beantwoorden van de hoofdvraag zijn er een drietal deelvragen opgesteld. Door middel van deze vragen kan een antwoord op de hoofdvraag gevormd worden. De vraagstelling is schematisch te vinden in Figuur 6.

**Deelvraag 1:** Wat is de huidige algemeen geaccepteerde sociale norm van het smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto?

**Deelvraag 2:** Wat is het verschil in geaccepteerde sociale norm van het smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto bij verschillende leeftijden?

**Deelvraag 3:** Welke handvatten zijn er per doelgroep om de sociale norm bij het gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto te veranderen?

De uitwerking van de vragen en gebruikte onderzoeksmethoden zijn te vinden in het hoofdstuk 2.



Figuur 6: Schematische weergave van de vraagstelling, met de hoofdvraag centraal





## 2 Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk worden de gekozen onderzoeksmethoden onderbouwd en toegelicht per deelvraag.

|             | Forum | Enquête | Literatuur | Experts |
|-------------|-------|---------|------------|---------|
| Deelvraag 1 | X     | X       |            | X       |
| Deelvraag 2 |       | X       |            |         |
| Deelvraag 3 |       |         | X          | X       |

Tabel 3: Onderzoeksmethode(n) per deelvraag

### 2.1 Onderzoeksmethoden deelvraag 1

Deelvraag 1 is: *“Wat is de huidige algemeen geaccepteerde sociale norm van het smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto?”* De huidige algemeen geaccepteerde sociale norm (ofwel: huidige norm) gaat om de mening van de Nederlanders. Wat zij vinden van smartphonegebruik in de auto, welke handelingen zouden wel en welke niet uitgevoerd kunnen worden?

Om de huidige norm te bepalen is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Een kwantitatief onderzoek is gericht op aantallen en cijfers en gebaseerd op het meten van variabelen. Bijvoorbeeld hoeveel mensen iets wel of niet doen. Een goede manier hiervoor is een enquête (Swaen, 2017). Er is dan ook gekozen om door middel van een enquête de huidige norm te bepalen.

Voordat de enquête is opgesteld en uitgezet, is eerst bepaald welke vragen precies gesteld moeten worden en welke onderdelen van smartphonegebruik (handelingen) relevant zijn. Hiervoor is overlegd met experts (werkgroep ‘smartfuncties en afleiding’ en de afdeling Belangenbehartiging van de ANWB) en is een kwalitatief onderzoek gehouden in de vorm van een forumdiscussie. Deze zorgen beide voor verschillende invalshoeken over welke handelingen belangrijk zijn. De

experts hebben veel theoretische kennis en uit de forumdiscussie zijn voornamelijk praktijkvoorbeelden gehaald.

#### 2.1.1 Werkgroep

Er is deelgenomen aan de werkgroep ‘Smartfuncties en verkeersveiligheid’. De werkgroep bestaat uit het ministerie van Infrastructuur en Milieu, de ANWB, Veilig Verkeer Nederland, TeamAlert, de Fietzersbond, Flitsmeister en Nederland ICT.

Met deze werkgroep is een lijst met handelingen samengesteld die op de smartphone gedaan kunnen worden tijdens het besturen van een auto. Vervolgens is er gekeken hoeveel afleiding er verwacht wordt dat de handeling geeft, zie bijlage 3. Op basis van deze lijst is besloten welke handelingen duidelijk niets toevoegen aan de rijtaak en welke duidelijk wel. De handelingen waarbij dit niet duidelijk is vallen in het grijze gebied.

Een aantal handelingen uit het grijze gebied zijn verwerkt in de enquête. Er is smartphonegebruik dat ondanks de afleiding een toevoeging heeft aan de rijtaak. Om te weten wanneer de toevoeging meer waard is dan de afleiding is er gevraagd hoeveel bepaalde handelingen toevoegen aan de rijtaak en hoeveel afleiding ze geven.

De handelingen die opgenomen zijn in de enquête vanuit de werkgroep zijn: lezen, scrollen, typen, iets inspreken en het antwoord geven door het drukken op een knop.

#### 2.1.2 ANWB Belangenbehartiging

Het onderzoek is uitgevoerd voor de afdeling ANWB Belangenbehartiging. In overleg met de afdeling is besloten welke variabelen noodzakelijk waren om het onderzoek voor hen nuttig te maken. Hierbij is gekeken naar variabelen waarvan verwacht werd dat ze invloed zouden kunnen hebben op het gebruik en de houding tegenover het gebruik.



De ANWB is vooral benieuwd naar welke norm er op dit moment speelt, op deze manier kan ze bepalen wat er belobbyd dient te worden. Daarnaast zijn de ontwikkelaars van de rijtaakondersteunende-apps constant bezig met het vinden van de ideale inrichting voor de apps. Voor de inrichting van deze apps is het voor de ontwikkelaars wenselijk om inzicht te krijgen hoeveel afleiding Nederlanders vinden dat interactie geeft en hoeveel afleiding ze accepteren. Op deze manier kunnen de apps zo veilig mogelijk worden ingericht.

De afdeling vindt het ook interessant om te weten of er een verschil is in de norm tussen handsfree en handheld telefoneren. Is hierbij de norm gelijk met de wetgeving of is dit een onderdeel waarbij de norm voorop loopt op de wetgeving? Om een standpunt in te kunnen nemen is dit inzicht van belang.

### 2.1.3 Forumdiscussie

Voorafgaand aan het opzetten van de enquête is er gekozen om een kwalitatief onderzoek uit te voeren door middel van digitale interviews. Een kwalitatief onderzoek kijkt naar de achterliggende mening van mensen, naar de ‘waarom’ of ‘hoe’ vraag (Swaen, 2017). Het voordeel is dat hiermee veel achterliggende informatie is verkregen van respondenten. De uitkomsten van die vragen zijn gebruikt bij het vormgeven van de vragenlijst voor het kwantitatieve onderdeel van het onderzoek.

Voor het kwalitatieve onderzoek is gewerkt met het panel ‘Denk mee met de ANWB’, dit panel bestaat uit ruim 450 leden. Denk mee met de ANWB werkt door op een gesloten forum ‘topics’ te plaatsen en de deelnemers de mogelijkheid te geven om hierop te reageren. Voor dit onderzoek is de titel *“Wat vindt u van smartphonegebruik in de auto?”* als topic geplaatst. Op de interessante reacties is dieper ingegaan door hierop te reageren op

het forum. Op deze manier kan de mening van de deelnemers goed achterhaald worden.

Het vraagstuk van het topic is: *“Kunt u iets vertellen over uw smartphonegebruik in de auto? Waarvoor en hoe gebruikt u uw telefoon en in welke situatie? Zijn er ook situaties waarin u vindt dat dit niet kan?”* Voor het opstellen van deze vraag is er veelvuldig overleg geweest met één van de beheerders van het panel: Boris Beijck.

De resultaten van het kwalitatieve onderzoek staan beschreven in bijlage 4. Ze zijn gebruikt om te zien waar volgens de leden van het panel de knelpunten zitten en welk smartphonegebruik tijdens het besturen van de auto wel en niet geaccepteerd wordt. Op basis van deze uitkomsten zijn een aantal enquêtevragen opgesteld. Ook zijn met behulp van het kwalitatieve onderzoek antwoordmogelijkheden in de enquête bepaald. Een deel van de uitkomsten van de forumdiscussie heeft overlap met wat er vanuit de werkgroep gekomen is. Wat niet in de werkgroep naar voren kwam maar wel in het kwalitatieve onderzoek zijn vragen over het gebruik. Zo kwam naar voren dat er uitzonderingen zijn wanneer het gebruik wel geaccepteerd wordt, bijvoorbeeld bij een noodgeval. Daarnaast is het opvolgen van instructies vanuit de navigatie op de smartphone genoemd. Ook kwam uit het kwalitatieve onderzoek dat het gebruik anders is als er bestuurders zijn. Deze uitkomsten zijn in de vragen verwerkt.

Uit de forumdiscussie kwamen een aantal functies naar voren die zijn gebruikt in de sociale norm vragen: handsfree telefoneren, navigatie, sms'en, bediening tijdens het stilstaan en een verbod op gebruik.



Figuur 7: Afbeelding van de kwalitatieve vraag in het forum

#### 2.1.4 Vraagstelling in enquête

De onderdelen uit de werkgroep, ANWB Belangenbehartiging en de forumdiscussie worden samengevoegd tot vragen gericht op de sociale norm.

De volgende handelingen zijn voortgekomen vanuit de werkgroep: lezen, scrollen, typen, iets inspreken en antwoord geven door het drukken op een knop. Vanuit de afdeling belangenbehartiging van de ANWB zijn de aangedragen handelingen: Verschil handsfree en handheld en de acceptatie van verkeersinformatie-apps. De handelingen uit de forumdiscussie zijn: Handsfree telefoneren, navigatie, sms'en, bediening tijdens het stilstaan en een verbod op gebruik.

Deze handelingen en functies zijn omgevormd in vijf vragen. Bij de vraagstelling is niet gevraagd wat de sociale norm is, maar wat iemand van een handeling vindt of waar de voorkeur naar uit gaat. Als meer respondenten een handeling acceptabel vinden, is het normaler om te doen. De norm is dan sterker bij deze handeling. Met sommige vragen kunnen meerdere sociale normen bepaald worden. Uitgangspunt is dat

als iemand een actie of reactie acceptabel vindt, het krijgen en lezen van die melding ook acceptabel vindt (de handeling die er aan vooraf gaat). De vijf vragen zijn:

“1) Wat vindt u van bellen tijdens het autorijden?

- Geen bezwaar tegen handheld bellen;
- Bellen prima, maar dan wel handsfree;
- Helemaal niet bellen.”

“2) Het zoeken van een contactpersoon doe ik per voorkeur:

- Spraakbesturing (Voice Control);
- Contactenlijst in de smartphone;
- Contactenlijst op mijn handsfree-apparaat;
- Niet.”

“3) Mogen verkeersinformatie-apps u vragen stellen tijdens uw rit?

- Ja, dat is geen probleem;
- Ja, maar alleen tijdens het stilstaan;
- Nee, alleen meldingen weergeven;
- Verkeersinformatie hoort niet thuis op de smartphone.”

“4) Wat doet u als u tijdens het autorijden als een tekstbericht ontvangt?

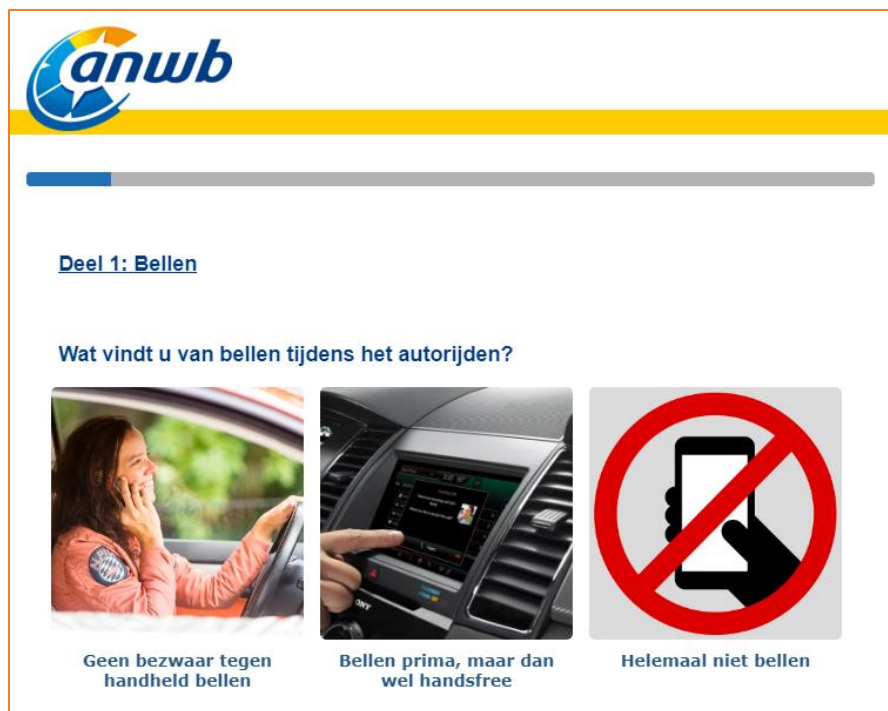
- Een uitgebreide reactie sturen;
- Een korte reactie sturen;
- Alleen lezen;
- Geen actie ondernemen.”

“5) Stel: u gebruikt een navigatie-app op de smartphone. Het invullen van de bestemming doet u dan bij voorkeur:

- Van tevoren;
- Onderweg mits spraakgestuurd;
- Onderweg intypen;
- Navigatie op de smartphone moet verboden worden.”



Om te weten in hoeverre er sociaal wenselijke antwoorden zijn gegeven zijn bevestigingsvragen gesteld over gebruik, afleiding en rijtaakondersteuning. Het volledige overzicht van alle vragen met argumentatie per vraag en antwoordmogelijkheid is te vinden in bijlage 1.



Figuur 8: Een printscreen van de enquête

### 2.1.5 Verspreiding enquête

Voor het verkrijgen van respondenten is een databestand met 996 e-mail adressen aangeleverd door de ANWB. Deze e-mail adressen komen uit een onderzoekscommunity waarvoor ANWB-leden zich hebben aangemeld. De verwachting was dat de leeftijd van deze community relatief hoog ligt ten opzicht van de leeftijd in Nederland. Omdat er is gekozen om het verschil in norm per leeftijd te onderzoeken was het noodzakelijk om de enquête ook onder de aandacht van jongeren te brengen. Dit is gedaan door de enquête te delen via social media en door het op intranet van Hogeschool Windesheim te zetten. Vanuit de community hebben 518 respondenten de enquête ingevuld (respons rate van 52%). Vanuit social media en het intranet van Hogeschool Windesheim hebben 229 respondenten de enquête ingevuld (het is onbekend hoeveel personen de oproep hebben gezien, er kan dus geen respons rate berekend worden).

De enquête is uitgezet met het programma 'Enalyzer', dit is een online programma waarin digitale enquêtes gemaakt en uitgezet kunnen worden. Hierbij komt een automatisch een logo van de ANWB te staan. In Figuur 8 is een printscreen te zien van de digitale enquête.

## 2.2 Onderzoeksmethoden deelvraag 2

Deelvraag 2 is een verdieping op deelvraag 1. *“Wat is het verschil in geaccepteerde sociale norm van het smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto bij verschillende leeftijden?”* De vraag richt zich, net als deelvraag 1, op de huidige norm. Bij deelvraag 2 wordt een verdiepingsslag gemaakt op mogelijke verschillen bij leeftijdsgroepen.

Hiervoor zijn de respondenten gesplitst in twee leeftijdsgroepen; tot 35 jaar en vanaf 35 jaar. Dit is gedaan om drie redenen. Als eerste is dit de leeftijdsverdeling die Erik Erikson gebruikt in zijn levenslooptheorie (Erikson, 1971). Erikson definieert de vroege volwassenen als 18 t/m 34 jaar. Hiervoor wordt gekeken naar de interactie met de sociale omgeving, die relevant is voor dit onderzoek naar de sociale norm. Verder wordt dezelfde leeftijdsverdeling in andere onderzoeken over smartphonegebruik in het verkeer gebruikt, zoals een onderzoek van AllSecur (AllSecur, 2014) en CBS (CBS, 2017). Dit maakt een eventuele vergelijking met andere onderzoeken voor de betrouwbaarheid mogelijk. De laatste reden heeft te maken met de hoeveelheid respondenten. Van de volwassen Nederlanders is ongeveer een kwart minder dan 35 jaar oud. Om voldoende respondenten in beide leeftijdsgroepen te hebben, is de leeftijdsgrens niet lager gelegd.

Voor de beantwoording van deelvraag 2 worden dezelfde enquêtevragen als voor deelvraag 1 gebruikt, de antwoorden zijn voor deze deelvraag gesplitst in de twee leeftijdsklassen. De enquêtevragen en de redenering er achter zijn te vinden in 2.1.4.

## 2.3 Onderzoeksmethoden deelvraag 3

*“Welke handvatten zijn er per doelgroep om de sociale norm bij het gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto te veranderen?”*

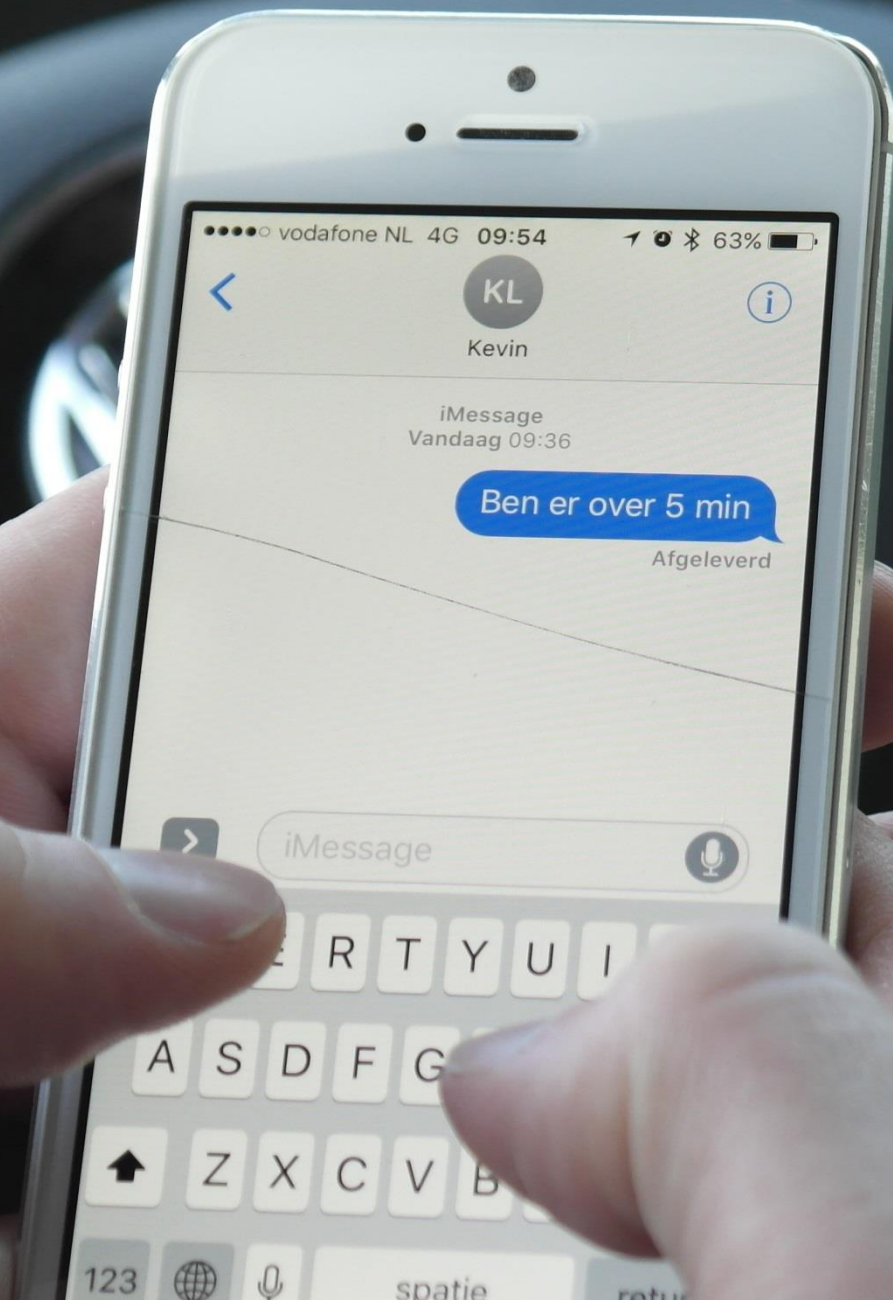
Voor de beantwoording van deelvraag 3 is er literatuuronderzoek verricht en zijn er een viertal experts op het gebied van verkeerspsychologie geïnterviewd. Er is gezocht naar wetenschappelijke artikelen over norm- en gedragsverandering. Bij de start van het onderzoek is de vraag gesteld welke handvatten er zijn om van de huidige norm naar de gewenste norm te gaan. Daarnaast wordt er bij de interviews en het literatuuronderzoek gezocht naar manieren om het gedrag aan te passen. Literatuuronderzoek is hiervoor een methode om bestaande kennis te verzamelen. Goed literatuuronderzoek leidt tot een kritische bespreking van de meest relevante informatie (Swaen, 2017). Experts zullen in dit onderzoek gebruikt worden om de theorie te koppelen aan het smartphonegebruik tijdens het autorijden.

Er zijn een viertal verkeerspsychologen geïnterviewd en twee politieagenten, in het totaal zes experts. In Tabel 4 is te zien welke expert geïnterviewd is en waar deze op dat moment werkzaam was. Meerdere verkeerspsychologen in Nederland zijn benaderd. Hierbij is rekening gehouden met de combinatie tussen theorie en praktijk.

| Naam:          | Functie:                      | Werkgever:  |
|----------------|-------------------------------|-------------|
| Jos Vrieling   | Adviseur/verkeerspsycholoog   | Arcadis     |
| Miranda Thüsh  | Gedragsdeskundige             | ThuisraadRO |
| Dick de Waard  | Professor verkeerspsychologie | RUG         |
| Frans Larmené  | Docent verkeerspsychologie    | NHL         |
| Peter Kleytweg | Senior GGP/Verkeer            | Politie     |
| Gerard van Os  | GGP/Verkeer                   | Politie     |

Tabel 4: Geïnterviewde experts





### 3 Resultaten

In het vorige hoofdstuk is besproken hoe het onderzoek is uitgevoerd. In dit hoofdstuk zullen de resultaten behandeld worden. Deze resultaten zijn tevens de antwoorden op de deelvragen.

#### 3.1 De huidige sociale norm

*“Wat is de huidige algemeen geaccepteerde sociale norm van het smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto?”*

In onderstaand overzicht is te zien hoeveel procent van Nederland het normaal vindt om een bepaalde handeling uit te voeren tijdens het autorijden. De percentages komen uit de beantwoording van de vragen beschreven in Vraagstelling in enquête 2.1.4. De beantwoording per vraag is te vinden in Bijlage 5: Resultaten per vraag. De groene en rode poppetjes staan voor de verhouding van de het aantal mensen dat iets wel of niet normaal vindt om te doen.

| Handeling:                            |       | Normaal volgens:                                                                     |
|---------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Gebruik navigatie-apps                | 88,9% |    |
| Gebruik verkeersinformatie-apps       | 68,4% |    |
| Handfree telefoneren                  | 61,6% |   |
| Meldingen van verkeersinformatie-apps | 53,8% |  |
| Lezen van een inkomend bericht        | 26,5% |  |
| Vragen van verkeersinformatie-apps    | 10,8% |  |
| Bestemming invoeren bij navigatie-app | 7,9%  |  |
| Sturen van een reactie op bericht     | 6,7%  |  |
| Handheld telefoneren                  | 1,3%  |  |

Zoals te zien in het overzicht links vindt 89% van de Nederlanders het normaal dat de smartphone als navigatiesysteem gebruikt wordt. Wel is voor 81% dan de voorwaarde dat de bestemming voorafgaand aan de rit wordt ingevoerd. Daarnaast vindt 11% het normaal dat routeinformatie-apps vragen stellen aan de bestuurder over bijvoorbeeld een beschikbare snellere route. Het merendeel van de Nederlanders (68%) vindt het normaal dat verkeersinformatie-apps worden gebruikt. Net als bij navigatie op de smartphone zitten er wel voorwaarden aan het gebruik. Zo vindt 43% het gebruik ervan alleen normaal als de app geen interactie vereist. Handsfree bellen is volgens 62% van de Nederlanders normaal om te doen tijdens het autorijden. Handheld bellen vindt maar 1% normaal om te doen. Volgens 73% van de Nederlanders is normaal om geen actie te ondernemen na het ontvangen van een tekstbericht, 20% vindt dat het lezen ervan soms kan. Het beantwoorden van een tekstbericht wordt door 7% van de Nederlanders als normaal gezien.

Handelingen die als normaal worden gezien zijn voornamelijk auditief en kort van duur, soms met een korte visuele afleiding. De handelingen die niet normaal gevonden worden vragen vaak ook een manuele afleiding. Bij manuele afleiding moeten er handelingen uitgevoerd worden op de smartphone.

#### Conclusie:

Rijtaakondersteunende-apps worden in de huidige norm normaal gevonden, interactie vanuit de app met de bestuurder niet. Handsfree telefoneren is normaal en handheld telefoneren absoluut niet. Een tekstbericht lezen en er op reageren is niet normaal, toch zijn er uitzonderingen.

De koppeling tussen de huidige sociale norm en de gewenste sociale norm is te vinden in hoofdstuk 4.



### 3.2 De huidige sociale norm per leeftijdsgroep

*“Wat is het verschil in geaccepteerde sociale norm van het smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto bij verschillende leeftijden?”*

In het onderzoek is gekeken naar de sociale norm bij verschillende leeftijden. De verwachting dat bestuurders jonger dan 35 jaar het gebruik van de smartphone tijdens het autorijden normaler vinden dan bestuurders van 35 jaar of ouder is in dit onderzoek bevestigd. In Figuur 9 is te zien hoeveel procent van de jongere en hoeveel procent van de oudere bestuurders de handelingen normaal vindt om te doen. Bij elke gevraagde handeling vinden jongere bestuurders het normaler om te doen dan oudere bestuurders. Duidelijk is dat jongeren smartphonegebruik in de auto normaler vinden dan oudere bestuurders, dit geldt dus voor alle onderzochte handelingen. Het grootste verschil is het lezen van tekstberichten. Meer dan de helft van de respondenten onder de 35 jaar oud vindt het normaal om een binnengekomen bericht te lezen terwijl dit bij de leeftijd 35 en ouder 18% is. Daarnaast vindt 16% van de groep onder 35 jaar het normaal om vervolgens te reageren met een tekstbericht, bij de groep ouder dan 35 is dat 4%.

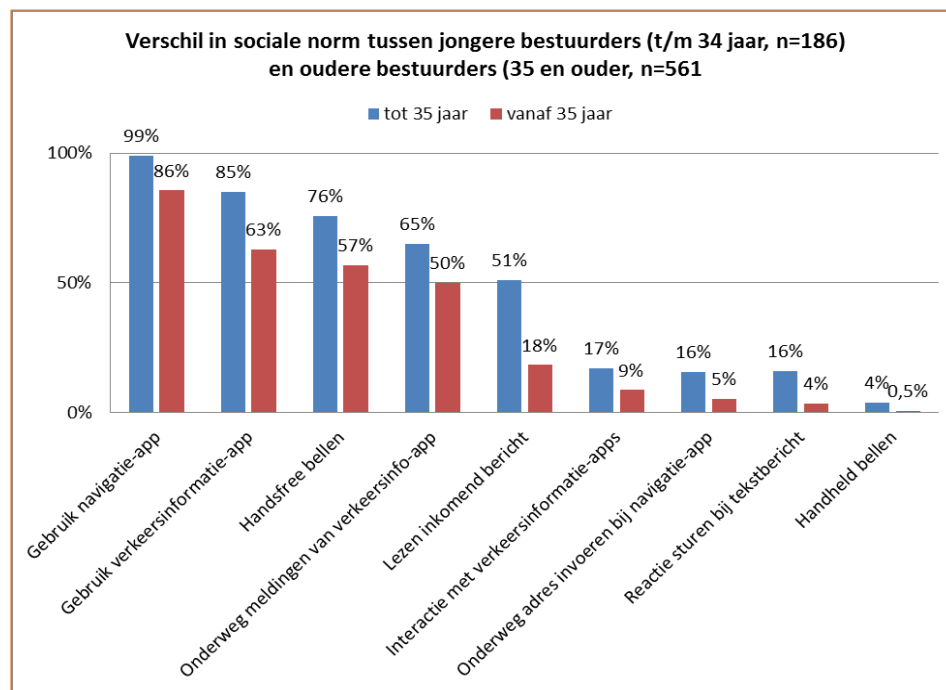
#### Conclusies:

- Jongere bestuurders accepteren significant meer handsfree en handheld telefoneren tijdens het autorijden dan oudere bestuurders ( $\chi^2$ :  $n=747$ ,  $P=1,621 \cdot 10^{-8} < 0,05$ );
- Jongere bestuurders accepteren significant meer vragen en meldingen van verkeersinformatie-apps tijdens het autorijden dan oudere bestuurders ( $\chi^2$ :  $n=747$ ,  $P=7,913 \cdot 10^{-8} < 0,05$ );
- Jongere bestuurders vinden het gebruik van de navigatie-apps tijdens het autorijden normaler dan oudere bestuurders, ook hebben ze significant vaker de voorkeur voor het onderweg

intypen van een adres bij een navigatie-app op een smartphone dan oudere bestuurders ( $\chi^2$ :  $n=747$ ,  $P=2,02 \cdot 10^{-15} < 0,05$ );

- Jongere bestuurders vinden significant minder dat een navigatie-app verboden zou moeten worden dan oudere bestuurders ( $\chi^2$ :  $n=747$ ,  $P=2,02 \cdot 10^{-15} < 0,05$ );
- Jongere bestuurders vinden het normaler om een tekstbericht te lezen en erop te antwoorden tijdens het autorijden dan oudere bestuurders (niet significant).

De significantie, alle grafieken en berekeningen zijn te vinden in Bijlage 7: Verschil in sociale norm jong en oud.



Figuur 9: Sociale norm per handeling voor jonge en oude bestuurders

### 3.3 Handvatten voor het veranderen van een sociale norm

*“Welke handvatten zijn er per doelgroep om de sociale norm bij het gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto te veranderen?”*

Aan de hand van literatuuronderzoek en interviews is onderzocht welke handvatten er per doelgroep zijn om de sociale norm te veranderen. In deze paragraaf zijn de belangrijkste bevindingen hiervan te vinden. Dit zal gebruikt worden voor de beantwoording van de deelvraag.

#### 3.3.1 Literatuuronderzoek en interviews; Sociale norm

In paragraaf 1.4 is de dynamiek van de sociale norm beschreven. De dynamiek van de sociale norm is dat de sociale norm zo sterk is als dat deze uitgedragen wordt: als de norm sterker wordt uitgedragen, is de norm sterker. De sociale norm kan zich met behulp van de burger versterken en verzwakken. Hoe meer mensen zich normconform gedragen, hoe sterker de norm wordt. Hoe sterker de norm, hoe meer men zich normconform gedraagt. Om te achterhalen hoe het normconforme gedrag gestimuleerd kan worden is er literatuuronderzoek gedaan en zijn er een aantal experts geïnterviewd. De experts zijn gebruikt om de resultaten uit de literatuur te versterken met actuele kennis. In deze paragraaf zijn de uitspraken van de experts en de literatuur aan elkaar gekoppeld.

Er zit verschil in de verwachting van de invloed van de sociale norm op het gedrag per geïnterviewde expert. In dit geval ziet Dick de Waard; professor verkeerspsychologie aan de Rijksuniversiteit Groningen, de norm meer als een duwtje in de goede richting. Frans Larmené; docent verkeerspsychologie aan de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden, hier de meeste kansen ziet liggen. “Op het gebruik van een smartphone in de auto moet een stempel ‘aso’ komen, hetzelfde zoals het rijden met alcohol op”, aldus Larmené. Hierbij is het belangrijk dat de invloed op de

norm vanuit meerdere kanten komt; zowel vanuit het onderwijs als uit het bedrijfsleven maar ook sociale sectoren zoals thuishulp. Jos Vrieling; verkeerspsycholoog bij Arcadis ziet binnen grote internationale bedrijven een ‘veiligheidscultuur’ overkomen vanuit Amerika. In een zodanige cultuur is er vanuit de werkgever de mogelijkheid om de werknemers te beïnvloeden, ook over hun rijgedrag.

Het aanmoedigen van gewenst gedrag kan ook via de markt. Larmené geeft als voorbeeld dat iemand die een ongeval veroorzaakt anders wordt uitgekeerd door de verzekeraar als de smartphone als oorzaak wordt aangedragen, net als met alcohol. Hiermee straalt de verzekeraar de norm uit.

De hoeveelheid invloed die de norm heeft op het gedrag is afhankelijk van de mate waarin de norm geïnternaliseerd is. De norm moet van de omgeving af te lezen zijn. Normen ontstaan en veranderen door sociale interactie en de identiteit die daarbij ontstaat. Normen en identiteiten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Alleen als de gewenste norm een plaats krijgt in de dagelijkse communicatie is er kans op een duurzaam effect. Communicatie is zeer sterk verbonden aan het ontstaan en het veranderen van de norm (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009).

Een norm moet geïnternaliseerd worden voordat men zich ook naar de norm zal gaan gedragen. Het internaliseren van normen is een belangrijk onderdeel van het socialisatieproces dat ieder kind en jongvolwassene meemaakt, in een gezin, op school, in de vriendenkring, in clubs en verenigingen en op het werk. Dáár leert de mens welk gedrag in verschillende kringen thuishoort. Over het algemeen houdt het merendeel zich aan die normen zonder gecontroleerd te worden (Beer de & Mosch, 2004). De afgelopen decennia is echter steeds minder sprake van duidelijke groepen en sociale categorieën, hierdoor is het gedrag veel lastiger te voorspellen en te sturen. Ook wisselen burgers steeds vaker van sociale identiteit. Doordat de bevolking lastiger is in te delen in



groepen, is de invloed van de overheid in het dagelijks leven van de burger kleiner. Dat de invloed minder is in het dagelijks leven maakt het lastig, de normen worden hier namelijk het sterkst gevormd. Het normgedrag dat geldt binnen de directe omgeving van de burger wordt het meeste nagestreefd. Om een norm te internaliseren moet deze in de dagelijkse communicatie voorkomen. Sociale netwerken zijn een klankbord voor het vormen en verspreiden van normen (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009).

De manier van communiceren over normen is afhankelijk van de categorie norm. Normen zijn in te delen in twee categorieën, injunctieve normen en descriptieve normen. Injunctieve normen zijn gedeelde meningen of voorschriften wat gewenst en ongewenst gedrag is. Hierbij moet gedacht worden aan bijvoorbeeld wetboeken en religieuze geschriften. Injunctieve normen zijn opvattingen die we delen met anderen. Het gaat daarbij niet om een persoonlijke opvatting maar om die van een grotere groep. Men hecht er veel waarde aan hoe anderen over bepaalde onderwerpen denken en laten hun eigen gedrag hierdoor beïnvloeden. Men heeft de neiging om hun norm aan te passen aan de norm van de meerderheid. Als de indruk er is dat de meerderheid zich niet (meer) aan een norm zal houden heeft dit invloed op de norm van het individu. Descriptieve normen zijn niet gebaseerd op wat anderen zeggen of denken maar juist op de perceptie van het gedrag van anderen in specifieke situaties, of uit indirecte informatie over dat gedrag. De descriptieve normen zijn minder duidelijk en minder georganiseerd dan injunctieve normen. Het verschil tussen injunctieve en descriptieve normen is echter meer dan alleen een conceptueel verschil. Injunctieve normen zijn altijd sociaal gedeeld en verbonden met de praktijk. Descriptieve normen kunnen per individu afgeleid worden door te kijken naar de omgeving. Bij descriptieve normen wordt er gekeken wat er in een bepaalde situatie passend gedrag is. Bij de injunctieve norm wordt er waarde gehecht aan de normatieve sociale

invloed. Er wordt aan de norm gehouden vanwege de verwachting om een beloning te krijgen voor het juiste gedrag binnen een groep. Hiermee wordt de status van de persoon met het juiste gedrag groter.

Daartegenover is het zo dat als er niet wordt voldaan aan het juiste gedrag er een bestraffing plaats kan vinden: een lagere status binnen de groep of zelfs uitsluiting.

Als de injunctieve en de descriptieve normen hetzelfde zijn versterken deze elkaar. Zijn ze verschillend dan werken ze elkaar tegen (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009).

Het communiceren van een descriptieve norm (niemand gebruikt de smartphone tijdens het autorijden) bevestigt het gecommuniceerde gedrag. Dit kan tot sterke en merkbare gedragsverandering leiden. Op het moment dat de meerderheid het ongewenste gedrag vertoont werkt het communiceren van de descriptieve norm averechts. Het benadrukken dat veel anderen de smartphone in de auto gebruiken leidt tot meer gebruik. Als er veel normoverschrijdend gedrag geconstateerd wordt is het communiceren van de injunctieve norm (niemand zou de smartphone moeten gebruiken tijdens het autorijden) het beste. Een injunctieve norm laat duidelijk zien welk gedrag goed- of afgekeurd wordt en kan gedrag veranderen door het principe van belonen en straffen. In paragraaf 3.3.4 wordt er dieper ingegaan op het handhaven van normen. Als veel mensen het gewenste gedrag al vertonen en dit gedrag goedkeuren, kan het gelijktijdig inzetten van een descriptieve en injunctieve norm tot goede resultaten leiden (Cialdini, 2003).

### 3.3.2 Campagnes

Zoals hierboven beschreven is communicatie zeer sterk verbonden met het ontstaan en veranderen van normen. De normoverdracht en de internalisering van de norm kan bevorderd worden door de media. Ondanks de discussie en onenigheid over de aard van de invloed van de massamedia op de opvattingen en het gedrag van de lezers en kijkers, is het erg aannemelijk dat er van een substantiële invloed sprake is (Beer de & Mosch, 2004). Uit de interviews blijkt echter dat alleen een campagne niet genoeg is voor blijvende gedragsverandering. Ook Tiemeijer, Thomas & Prast (2009, p. 187) twijfelen over het effect van enkel massamedia overheidscampagnes. Uit onderzoek blijkt dat gemiddeld 8% van de doelgroep de gewenste gedragsverandering vertoont na een campagne. Hierbij zit er een verschil in effectiviteit binnen de aard van de campagnes. De effectiviteit van een naleving- of handhavingscampagne is 17% ten opzichte van 3% bij campagnes voor preventie en campagnes gericht op het beëindigen van ongewenst gedrag. Gewoontegedrag is minder kansrijk voor verandering met campagnes dan bewust gedrag (Renes & Putte van de, 2011).

Op het moment dat er geen gebrek is aan kennis maar een gebrek aan zelfdiscipline zullen informatiecampagnes weinig effect hebben, sterker nog: het kan dan zelfs contraproductief zijn (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009, p. 51). Daarnaast is er kans dat als een campagne oproept dat men zich aan bepaalde regels moet houden, de norm minder sterk wordt vanwege het feit dat deze campagnes het signaal afgeven dat veel anderen zich niet aan die regels houden (Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009, p. 57). De campagne 'aandacht in het verkeer', die door het ministerie van Infrastructuur en Milieu is gehouden in 2016, heeft voor een stijging gezorgd van het aantal mensen dat de norm '*Social media en verkeer gaan niet samen*' onderschrijft. Uit het effecten onderzoek naar de campagne blijkt dat 53% het nooit over het gebruik van social media tijdens het autorijden heeft en dat 34% het er een enkele keer over heeft

gehad. Zoals voorgaand genoemd moet een norm onderdeel uitmaken van de dagelijkse communicatie, hierbij is de sociale omgeving een klankbord. Om een onderwerp in de dagelijkse communicatie voor te laten komen is een landelijke campagne te ver van het individu af. Door de campagne te houden in de sociale omgeving van mensen wordt er gestimuleerd om het over de norm te hebben. Doelgroepgerichte campagnes zijn hiervoor een mogelijkheid.

### 3.3.3 Doelgroepgerichte campagne

Campagnes kunnen goed gebruikt worden om kennis over te dragen. Op het moment dat norminternalisering het doel is van een campagne, kan het beste ingezet worden op doelgroepgerichte campagnes. Hiermee wordt er binnen de doelgroep gestimuleerd om het over smartphonegebruik in de auto te hebben in de dagelijkse communicatie. Wat de meest efficiënte manier is van communiceren verschilt per doelgroep. Het is dan ook van belang om te segmenteren. Hierbij is het voor normverandering het meest efficiënt om die segmentatie toe te passen op basis van sociale groepen. Hierbij moet gedacht worden aan bijvoorbeeld posters in een kroeg voor jongeren en een reclame bij omroep MAX voor ouderen. Ook de boodschap en de manier waarop deze gebracht wordt moet aansluiten bij de doelgroep (Izeboud, Rover de, Vlaming de, & Haveman-Nies, 2008). Via interpersoonlijke communicatie de doelgroep laten nadenken over wat een wenselijke norm is en waarom deze norm wenselijke zou zijn, heeft bewustwording als resultaat. Daarnaast zorgt het stimuleren van een doelgroep om concrete voornemens te formuleren voor een grotere kans dat deze voornemens nagestreefd worden. Deze kans wordt nog groter op het moment dat een sociale groep de commitment aan gaat om de smartphone niet meer te gebruiken tijdens het autorijden, hiermee wordt de drempel om elkaar aan te spreken op ongewenst gedrag lager (Westenberg, Loef, Renes, Essen van, & Putte van den, 2011).



### 3.3.4 Handhaving

Verkeershandhaving is een soort van stappenplan. Allereerst moet er wetgeving zijn die te handhaven is, daarnaast is er de uitvoering van handhavingsactiviteiten. Uiteindelijk is het doel om het verkeersgedrag van de weggebruikers aan te passen met het onderschrijven van een norm. De sociale norm wordt door handhaving bekrachtigd. Bij verkeershandhaving zijn er twee mogelijke pakkansen: objectieve pakkans en subjectieve pakkans. Objectieve pakkans is de daadwerkelijke kans op een sanctie, een voorbeeld hiervan is de handhavingsdruk veroorzaakt door politiecontroles langs de weg. De subjectieve pakkans is hoe groot men de kans op een sanctie acht. De subjectieve pakkans wordt het meest beïnvloed door de directe sociale omgeving, de zichtbaarheid en onvoorspelbaarheid van controles. Daarnaast spelen de uitingen over handhaving en opgelegde sancties in de media ook een belangrijke rol.

Op het moment dat weggebruikers de pakkans voldoende groot achten zullen deze zich aan verkeersregels houden, in dit geval is er sprake van preventie. Voor de verkeersveiligheid is het beter dat verkeersovertredingen voorkomen worden (generale preventie) dan dat overtreders feitelijk staande gehouden en bestraft worden (specifieke preventie). Verkeershandhaving moet vooral zorgen voor een disciplinerende en normerende invloed op het gedrag van miljoenen weggebruikers door de kans op een sanctie. De effecten van generale-preventieve politietoezicht zijn in het algemeen groter als de subjectieve pakkans groter is, de zekerheid van bestraffing groter is en de tijd tussen de overtreding en de sanctie kort is. Deze elementen samen vormen een keten, de totale keten is zo sterk als de zwakste schakel. Als één van de elementen niet voldoende is zal de rest van de elementen weinig verschil maken bij het voorkomen van de overtreding (Goldenbeld, 2005, p. 3). Regelgeving is een zeer effectief instrument om gedrag te veranderen, het is echter wel afhankelijk van de kwaliteit van de handhaving (Tiemeijer,

Thomas, & Prast, 2009, p. 163). De kwaliteit van de handhaving kan op vele manieren beschouwd worden.

De zes invalshoeken die Goldenbeld (2005) beschrijft zijn:

- 1) het wettelijk kader;
- 2) de prioritering op landelijk en regionaal niveau;
- 3) de organisatie van de samenwerking tussen verschillende organisaties;
- 4) de handhavingsmethode;
- 5) de mate waarin er geleerd wordt van feedback van gegevens, onderzoek en publiek;
- 6) de manier waarop er met het publiek gecommuniceerd wordt over verkeerscontroles.

De afschrikwekkende werking van handhaving wordt vooral bepaald door de subjectieve pakkans en minder door de strafmaat (Tulder, 1994). De sancties moeten zo sterk mogelijk zijn en er moet een hoge pakkans zijn zodat ook degenen die niet (meer) in de norm geloven voldoende worden gestimuleerd om zich weer normconform te gaan gedragen (Beer de & Mosch, 2004). Naast de angst voor sancties is ook het draagvlak voor de naleving van de verkeersregel een wezenlijke factor in het succes van de handhaving (Goldenbeld, 2005, p. 3).

Een kanttekening bij financieel straffen is dat een geldboete geïnterpreteerd kan worden als een prijs die men betaalt voor bepaald ongewenst gedrag. Het 'afkopen' van ongewenst gedrag kan een negatief effect hebben op het geloof in de norm (Beer de & Mosch, 2004). Als de norm sterk geïnternaliseerd is kan de formele handhaving verminderd worden, hierbij moet echter wel in de gaten gehouden worden dat de (sociale) informele controle het overneemt en sterk genoeg is. Als de informele controle verslapt is het noodzakelijk om de formele controle aan te scherpen, wordt dat niet gedaan dan vermindert het geloof in de norm (Beer de & Mosch, 2004).

Uit het interview met Kleytweg en Van Os, beide werkzaam bij de verkeerspolitie regio Noord-Nederland blijkt dat het staande houden van overtreiders meer impact heeft dan het bekeuren op kenteken (zonder de persoon staande te houden). Hierbij is het van belang dat er tijdens de staandehouding een gesprek gevoerd wordt over waarom het vertoonde gedrag ongewenst is. Dit gesprek met enkel een waarschuwing kan meer opleveren dan een boete zonder gesprek. Op het moment dat iemand persoonlijk wordt aangesproken op het gedrag, wordt diegene uit de anonimiteit gehaald waarin men zich waant op het moment dat hij of zij in een auto zit. Dit blijkt ook uit het gesprek met professor De Waard: een geregistreerde waarschuwing kan ervoor zorgen dat het benadrukt wordt dat het gedrag ongewenst is. Met een waarschuwing kan een agent wederkerigheid creëren als er een afspraak gemaakt wordt dat er een waarschuwing uitgeschreven wordt als de overtreder toezegt de overtreding niet meer te begaan. Het is wel van belang om, als de situatie het toelaat, in te grijpen.

Het staande houden van overtreiders is echter een tijdrovende manier om te handhaven. Om de pakkans te verhogen is het gebruik van cameratechnieken vele malen efficiënter, van Os wist te vertellen dat de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM) momenteel aan het bekijken is welke mogelijkheden er zijn om smartphonegebruik via camera's te gaan beboeten.

Kleytweg en Van Os gaven aan dat de wetgeving in principe altijd achter de feiten aanloopt, dit komt doordat er eerst een ongewenst effect geconstateerd moet zijn voordat het verboden kan worden. Daarnaast heeft een nieuwe of aangepaste wet een lange doorlooptijd. Op het moment is de omschrijving van de overtreding: *“als bestuurder van een motorvoertuig, bromfiets, snorfiets of gehandicapt voertuig met motor tijdens het rijden een mobiele telefoon vasthouden”*. Voor het handhaven van deze overtreding moet de mobiele telefoon zichtbaar zijn geweest voor de agent. Elk ander elektronisch apparaat mag echter wel gebruikt worden tijdens het rijden, dit maakt het lastig de juiste bewijslast aan te tonen. De politie heeft nog een andere wet waar het gebruik van een mobiele telefoon onder kan vallen, artikel 5 van de wegenverkeerswet. Artikel 5 wordt in de wet omschreven als *“Het is een ieder verboden zich zodanig te gedragen dat gevaar op de weg wordt veroorzaakt of kan worden veroorzaakt of dat het verkeer op de weg wordt gehinderd of kan worden gehinderd”*. Artikel 5 kan echter alleen in werking treden op het moment dat er daadwerkelijk ongewenst rijgedrag geconstateerd wordt. Het handhaven van mobiele telefoon- en smartphonegebruik heeft op het moment een lage prioriteit binnen de verkeerspolitie, hierdoor is zowel de objectieve als subjectieve pakkans zeer klein.

*“Redenerend vanuit verkeersveiligheid is de SWOV de stelling toegedaan dat er altijd voldoende handhavingscapaciteit geleverd zou moeten worden als er sprake is van structureel hoge verkeersrisico's die nog niet veranderd kunnen worden door andere maatregelen zoals bijvoorbeeld infrastructurele maatregelen”* (Goldenbeld, 2005, p. 63).



### 3.3.5 Educatie

*“Voorlichting en educatie kunnen een verantwoord gebruik van de smartphone bevorderen. In de rijopleidingen zou er meer aandacht besteed moeten worden aan de effecten van afleiding, en daarmee aan de smartphone”* (SWOV, 2016). Professor de Waard ziet op het gebied van educatie kansen om al te beginnen met de bewustwording op het moment dat er educatie gegeven wordt op basisscholen over fietsen in het verkeer. Daarnaast is er een kans om extra bewustwording te creëren tijdens de rijopleiding. Voorlichting kan gebruikt worden om te onderbouwen waarom het gebruik van de smartphone in het verkeer ongewenst is. Ook ziet hij kansen bij rijtrainingen. In Groningen, Friesland, Drenthe, Zeeland en Noord-Brabant worden rijvaardigheidstrainingen aangeboden voor jongeren. Deze cursussen worden voor een groot deel gefinancierd door verzekeraars en zijn bedoeld om jongeren bewust te maken van hun rijvaardigheid. Binnen projecten zoals dit is het relatief goedkoop om hier ook aandacht te geven aan de bewustwording van de effecten van afleiding.

Verder ziet De Waard mogelijkheden in het opleggen van een Educatieve Maatregel Gedrag (EMG) cursus. Dit is een verplichte cursus waarvoor de politie een weggebruiker kan aanmelden bij herhaaldelijke constatering van smartphonegebruik. In deze cursus wordt de overtreder geleerd wat de risico's zijn van onverantwoord rijgedrag. Tevens wordt de overtreder geleerd hoe hij of zij op een veilige manier aan het verkeer deel kan nemen. Ook worden er opdrachten uitgevoerd en worden er ervaringen uitgewisseld met andere cursisten (CBR). Tijdens de cursus wordt de norm extra benadrukt.

Alle geïnterviewde hebben als belangrijk onderdeel van de gedragsverandering bewustwording genoemd. De achterliggende gedachte is dat een groot deel van de weggebruikers zichzelf overschat. Niet elke keer dat de smartphone gebruikt wordt heeft het een ongeval tot gevolg. Dit zorgt er voor dat men denkt het te kunnen gebruiken zonder consequenties. Pas op het moment dat de rijtaak het niet toelaat om afgeleid te zijn gaat het fout. Op welke momenten het gebruik een groter risico is kan de gemiddelde bestuurder niet zelf inschatten. Doordat het vaak net goed gaat leert men niet van het gevaarlijke, foute gedrag.

In een simulator of op een afgesloten circuit kan het effect van afleiding op een veilige manier gedemonstreerd worden. Niet elke bestuurder kan deelnemen aan een dergelijke test maar via een voorlichtingsfilm kan het effect wel inzichtelijker worden. In het verleden is dit ook gedaan met het onder invloed zijn van alcohol achter het stuur. Hierbij is het wel van belang dat het in geen van de gevallen goed afloopt, dit zou voor een tegenovergesteld effect kunnen zorgen.

Ook campagnes kunnen helpen met de bewustwording van het gevaar.

In het interview met verkeerspsycholoog Jos Vrieling kwam naar voren dat de mens zich afsluit voor de nasleep die een ongeval kan hebben: “we willen het niet weten”. Als we de nare gevolgen niet onder ogen willen zien zullen we ook geen stappen nemen om het te voorkomen.

### 3.3.6 Niet norm gerelateerde aangedragen oplossingen

Op het gebied van engineering (ontwerp en techniek) zijn er vanuit producenten verschillende initiatieven. Zo introduceert Apple in het najaar van 2017 een nieuw besturingssysteem: iOS11. Dit besturingssysteem krijgt standaard de 'do not disturb while driving' app (CNNtech, 2017). Samsung heeft in april 2017 de in-traffic reply gelanceerd (Samsung, 2017). Beide apps blokkeren push-meldingen als de smartphone detecteert dat er wordt deelgenomen aan het verkeer en sturen indien gewenst automatisch een bericht terug dat er niet gereageerd wordt vanwege het deelnemen aan het verkeer. Samen hebben Samsung en Apple bijna driekwart van het marktaandeel smartphones (ShareForce, 2017), hierdoor zal het effect van deze initiatieven groot zijn.

Naast deze initiatieven zijn er ook kleinschaligere initiatieven zoals de Safe Drive Pod. (Safe Drive Pod, 2017). Deze technische ontwikkelingen zijn uit te schakelen en zullen op eigen initiatief gebruikt moeten worden. Hiervoor zal een breed gedragen norm nodig zijn, anders wordt het niet gebruikt. Deze apps dragen bij aan de verkeersveiligheid omdat zij pushmeldingen, welke zorgen voor afleiding van de rijtaak, onderdrukken. Uit onderzoek naar de effecten van een vergelijkbare app blijkt dat er een kleine maar significante afname van het smartphonegebruik tot stand komt als een dergelijke app ter beschikking is. Ook zorgt een app als deze voor een versterkte risicoperceptie en vermindert het smartphoneverslaving (Stelling-Konczak, Wijnen, Commandeur, & Groot-Mesken de, 2016).

Alle geïnterviewde zien deze technische oplossingen als een hulpmiddel om het smartphonegebruik terug te dringen. De mate waarin verschilt echter per geïnterviewde, professor de Waard zegt hierover: "Het onmogelijk maken van gedrag is de enige manier om het compleet uit te bannen". Hogeschool docent Larmeré ziet de engineering als hulpmiddel: "het onmogelijk maken van gedrag kan niet, men zoekt een manier om het gedrag toch te kunnen vertonen, kijk maar naar olifantenpaadjes, het kan wel helpen de verleiding weg te nemen". Uit het interview met politiemedewerkers Peter Kleytweg en Gerard van Os bleek dat het wachten op wetgeving lang duurt, in dit geval biedt de technische oplossing uitkomst op een veel kortere termijn. Bij deze oplossing dient wel vermeld te worden dat men voor alternatieven gaat zoeken als geprobeerd wordt om het gedrag onmogelijk te maken. Volgens verkeerspsycholoog Jos Vrieling is het belangrijk dat apps als de in-traffic reply app foutloos werken, is dit niet het geval dan is de kans dat hij verwijderd wordt groot. In het interview met gedragsdeskundige Miranda Thüsh van ThuisraadRO kwamen nog meer technische mogelijkheden naar voren. Er zijn technieken die autofabrikanten uit kunnen werken zoals een Eye tracking systeem dat waarschuwt als de bestuurder is afgeleid. Met een Eye tracking systeem houdt een camera de ogen en kijkgedrag van de bestuurder in de gaten. Zodra er te veel weggekeken wordt of er geen focus op de weg is, heeft het systeem dit door. Vervolgens kan er een seintje aan de bestuurder gegeven worden.





## 4 Conclusie

*Op welke wijze kan de huidige sociale norm van het gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto omgevormd worden naar de gewenste sociale norm?*

Om te achterhalen op welke wijze de huidige sociale norm van het gebruik van een smartphone tijdens het besturen van een auto omgevormd kan worden naar de gewenste sociale norm moet eerst het verschil tussen de huidige en gewenste norm bekeken worden. De huidige sociale norm is bepaald aan de hand van concrete handelingen. Als de gewenste norm naar handelingen vertaald wordt, zijn de handelingen 'normaal' die een toevoeging hebben aan de rijtaak en waarbij er geen manuele handelingen verricht worden. Ook dient de visuele en auditieve afleiding van korte duur te zijn. Deze vertaling is nodig om de huidige norm met de gewenste norm te kunnen vergelijken. In het overzicht rechts is te zien wat de huidige norm is. De percentages zijn het aantal procenten van de Nederlandse autobestuurders dat de handeling normaal vindt tijdens het autorijden.

De huidige norm tijdens het autorijden die niet voldoet aan de gewenste norm zijn:

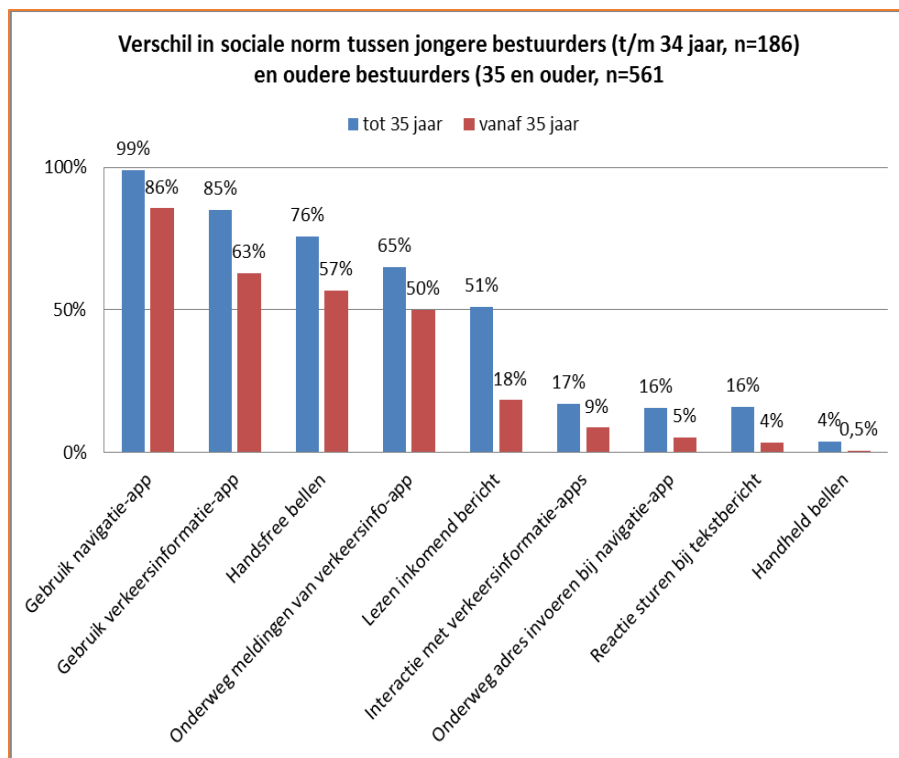
- Handsfree telefoneren met een ruime meerderheid van de Nederlandse autobestuurders die het normaal vindt om te doen;
- Het lezen van een inkomend tekstbericht dat ongeveer 1 op de 4 normaal vindt om te doen;
- Het invoeren van een bestemming op een navigatie-app dat bijna 8% van de Nederlandse bestuurders normaal vindt om te doen;
- Het sturen van een reactie op een bericht dat bijna 1 op de 15 Nederlandse autobestuurders normaal vindt om te doen.

| Handeling:                            |       | Normaal volgens:                                                                    |
|---------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Gebruik navigatie-apps                | 88,9% |  |
| Gebruik verkeersinformatie-apps       | 68,4% |  |
| Handfree telefoneren                  | 61,6% |  |
| Meldingen van verkeersinformatie-apps | 53,8% |  |
| Lezen van een inkomend bericht        | 26,5% |  |
| Vragen van verkeersinformatie-apps    | 10,8% |  |
| Bestemming invoeren bij navigatie-app | 7,9%  |  |
| Sturen van een reactie op bericht     | 6,7%  |  |
| Handheld telefoneren                  | 1,3%  |  |

Om te bepalen of de huidige sociale norm op een andere wijze naar de gewenste norm omgevormd moet worden bij een andere doelgroep is er bij deelvraag 2 gekeken naar het verschil in de huidige norm tussen twee leeftijdsgroepen. Zoals besproken in paragraaf 2.2 zijn deze groepen gebaseerd op de levensfasen van Erikson (Erikson, 1971). De levensfasen die voor dit onderzoek gebruikt zijn, zijn de fasen t/m 34 jaar en vanaf 35 jaar.

Het blijkt dat er een verschil zit in de sociale norm tussen deze levensfasen. Elke handeling vanuit het onderzoek wordt normaler gevonden door de autobestuurders jonger dan 35 jaar. Het verschil varieert van 3,5% bij handheld bellen tot 33% bij het lezen van een inkomend tekstbericht. In Figuur 10 is het verschil te zien per handeling.





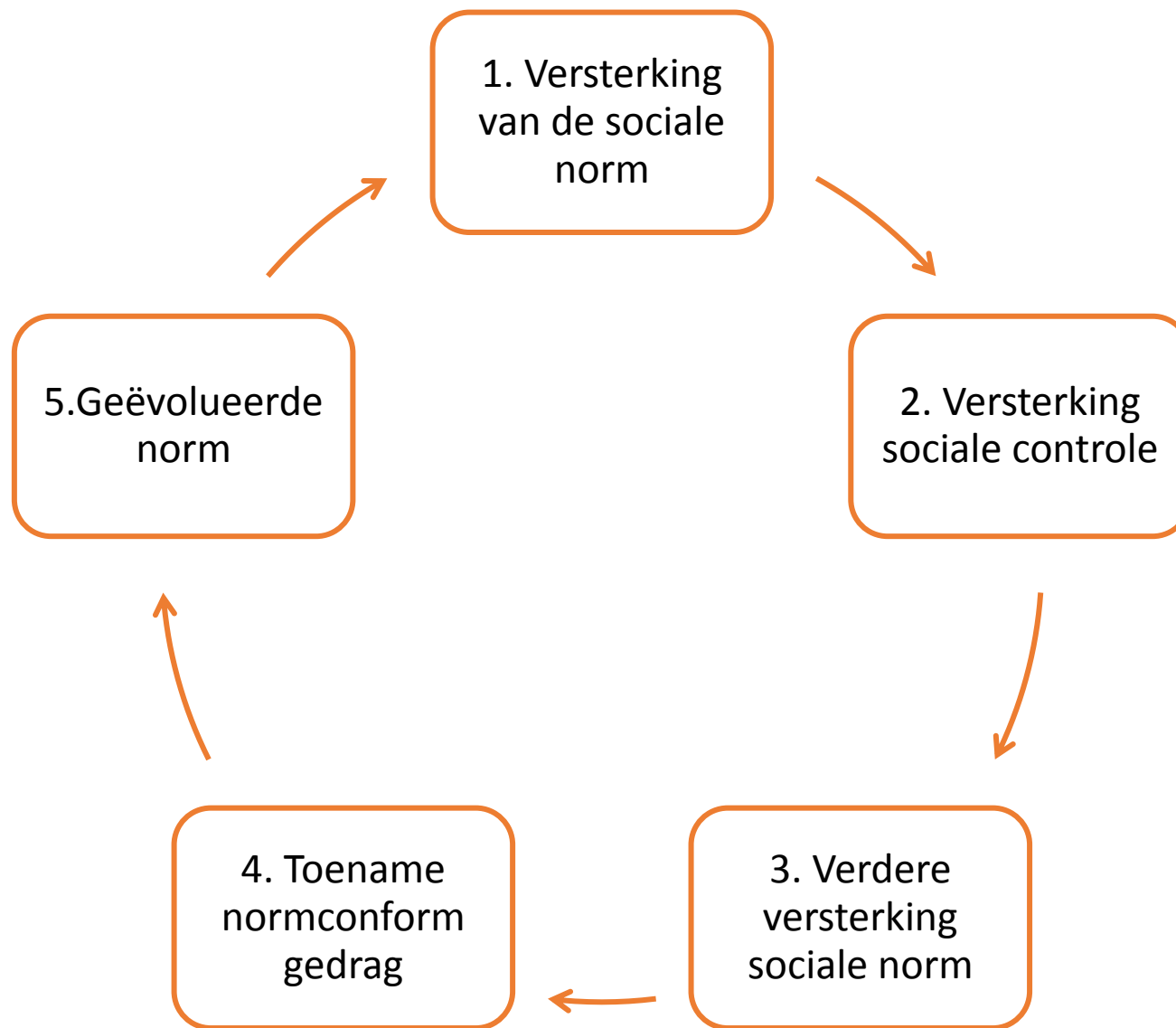
*Figuur 10: Het verschil in de sociale norm tussen leeftijdsgroepen*

Als de huidige norm met de gewenste norm wordt vergeleken, is te zien dat jonge bestuurders verder van de gewenste norm afzitten dan de oudere bestuurders. Van de bestuurders onder de 35 jaar vindt 76% het normaal om handsfree te telefoneren, 51% het normaal om een inkomend tekstbericht te lezen, 16% het normaal om onderweg een bestemming in te voeren in een navigatie-app en vindt 16% het normaal om te reageren op een tekstbericht.

Voor de oudere doelgroep (35 jaar en ouder) is er de meeste winst te behalen als er vooral ingezet wordt op de normverandering bij handsfree bellen en het lezen van een tekstbericht tijdens het autorijden. Voor de jongere doelgroep (jonger dan 35 jaar) is dat handsfree bellen, het lezen van een inkomend tekstbericht, het onderweg invoeren van een adres op een navigatie-app en een reactie sturen op een tekstbericht.

Nu duidelijk is op welke normveranderingen er ingezet moet worden kan er gekeken worden naar de wijze waarop deze veranderingen plaats kunnen vinden. In 1.4.2 is de dynamiek van de sociale norm behandeld. De cyclus die daar besproken is, is omgevormd naar een cyclus waarbij het startpunt het versterken van de sociale norm is. De omgevormde cyclus is te zien in Figuur 11. Aan de hand van deze cyclus kan gedragsverandering via de sociale norm plaatsvinden.

Als beginpunt van de cyclus wordt de huidige norm gebruikt. Hierbij zijn vier handelingen die niet overeenkomen met de gewenste norm. Voor deze handelingen is wat gecommuniceerd dient te worden niet voor elke norm hetzelfde. De manier waarop deze gecommuniceerd dient te worden is voor alle handelingen wel gelijk. De cyclus is een automatisch proces zonder een exacte volgorde, om toch inzichtelijk te krijgen wanneer welke handelingen het beste ingezet kunnen worden zijn ze beschreven aan de hand van vijf stappen.



*Figuur 11: Positieve cyclus van de dynamische sociale norm*

### Stap 1: Versterking van de sociale norm

Voor de versterking van de sociale norm moet de gewenste norm plaats krijgen in het dagelijks leven van de burger. Als eerste moet de norm gecommuniceerd worden, niet alleen wat de norm is maar ook vooral waarom dit de gewenste norm is, dit zorgt voor bewustwording. Er zijn twee normen die gecommuniceerd kunnen worden: injunctieve en descriptieve normen. Injunctieve normen zijn gedeelde meningen of voorschriften wat gewenst en ongewenst gedrag is. Descriptieve normen zijn gebaseerd op de perceptie van het gedrag van anderen. Het communiceren van een descriptieve norm (hoeveel mensen gebruiken de smartphone tijdens het autorijden) bevestigt het gecommuniceerde gedrag. Dit kan tot sterke en merkbare gedragsverandering leiden. Op het moment dat het gros de norm onderschrijft en zich aan de norm houdt versterken injunctieve en descriptieve normen elkaar. Als er veel normoverschrijdend gedrag geconstateerd wordt is het communiceren van de injunctieve norm (niemand zou de smartphone moeten gebruiken tijdens het autorijden) het beste. Het communiceren dat veel mensen zich niet aan de norm houden zorgt echter voor meer normoverschrijdend gedrag.

In Tabel 5 is weergegeven voor welke normveranderingen welk type norm gecommuniceerd moet worden.

| Handeling waarvoor normverandering nodig is          | Het type norm dat gecommuniceerd dient te worden voor de leeftijdsgroep tot 35 | Het type norm dat gecommuniceerd dient te worden voor de leeftijdsgroep vanaf 35 |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Handsfree bellen                                     | Injunctieve norm                                                               | Injunctieve norm                                                                 |
| Lezen van een inkomend tekstbericht                  | Injunctieve norm                                                               | Injunctieve en Descriptieve norm                                                 |
| Onderweg invoeren van een adres op een navigatie-app | Injunctieve en Descriptieve norm                                               | Injunctieve en Descriptieve norm                                                 |
| Sturen van een reactie op een tekstbericht           | Injunctieve en Descriptieve norm                                               | Injunctieve en Descriptieve norm                                                 |

Tabel 5: Handelingen waarvoor welke normveranderingen nodig zijn per leeftijdsgroep

Nu duidelijk is welke norm er gecommuniceerd dient te worden wordt gekeken wie deze norm kan en moet communiceren.

Het dagelijks leven bestaat voor het gros van de Nederlanders uit school, werk, reizen en activiteiten in de vrije tijd zoals het kijken van films en series (online en op de televisie), sporten. Via deze onderdelen in het dagelijks leven kunnen de burgers bereikt worden. Een groot en belangrijk deel van de dag bestaat uit school en werk. Dit zijn daarom de kanalen die een normverandering tot stand kunnen brengen. Door werkgevers en opleidingsinstituten te stimuleren om in de bedrijfscultuur op te nemen dat de smartphone niet gebruikt mag worden tijdens het autorijden, laten deze zien dat die norm voor hen belangrijk is, zelfs belangrijker dan bereikbaar zijn. Door het gezag dat managers en directeurs hebben, en door de eventuele consequenties wordt deze norm in ieder geval tijdens werktijd nagestreefd. Bij de doorvoering van deze nieuwe bedrijfscultuur komt het gesprek over smartphonegebruik opgang. Daarnaast zorgt het communiceren van de gewenste norm op plekken waar men zich in de vrije tijd bevindt dat de norm niet alleen met werk en school geassocieerd wordt. Met doelgroepgerichte campagnes kunnen de gecommuniceerde normen worden afgestemd op de plekken waar de doelgroep zich bevindt. Hierbij maken gezaghebbende personen en rolmodellen de meeste indruk, deze personen zijn per doelgroep verschillend. Op het moment dat de burger dagelijks geconfronteerd wordt met de norm is het van belang dat de norm bekrachtigd wordt door de overheid. Het bekrachtigen van de norm vindt plaats door handhaving.

De kwaliteit van handhaving kan worden bepaald door de zes invalshoeken die Goldenbeld (2005) beschrijft:

- 1) het wettelijk kader;
- 2) de prioritering op landelijk en regionaal niveau;
- 3) de organisatie van de samenwerking tussen verschillende organisaties;
- 4) de handhavingsmethode;
- 5) de mate waarin er geleerd wordt van feedback van gegevens, onderzoek en publiek;
- 6) de manier waarop er met het publiek gecommuniceerd wordt over verkeerscontroles.

Door de kwaliteit van de handhaving te verbeteren wordt de gewenste norm bekrachtigd. Het handhaven op smartphonegebruik moet hierbij een hogere prioriteit krijgen en hiermee de objectieve pakkans verhogen. Om de handhaving te vergemakkelijken is het aan te raden om een wetswijziging door te voeren: in plaats van het verbod op het gebruik van de mobiele telefoon moet er een verbod komen op het gebruik van losse elektronische apparaten. Hiermee wordt de discussie voorkomen dat het geen mobiele telefoon betrof maar een ander apparaat dat erop leek. Naast een verhoging van de objectieve pakkans moet ook de subjectieve pakkans verhoogd worden, dit kan door communicatie over extra controles op smartphonegebruik.

Ook bij de (vervolg) rijopleidingen moet duidelijk gemaakt worden welke effecten de smartphone heeft op het rijgedrag. Laat de toekomstige rijbewijsbezitter ervaren hoeveel deze wordt afgeleid van de rijtaak door de smartphone te gebruiken.



### **Stap 2: Versterking van de sociale controle**

Door aan individuen in de leeftijdsgroep te laten zien dat de anderen zich committeren aan de norm is de kans groot dat deze individuen zich ook aan de norm gaan committeren. Op het moment dat de norm binnen de groep zo sterk onderschreven wordt is het lastig voor individuen binnen de groep om de norm te overschrijden. Het reputatieverlies wordt groter als de norm sterker onderschreven wordt.

Groepen kunnen gestimuleerd worden om het gewenste gedrag te vertonen door met andere groepen te strijden over wie zich het meest normconform gedraagt. De groepen worden daarmee uitgedaagd om te laten zien dat ze de beste zijn. Door het succes van de groep af te laten hangen van elk individu in die groep is de sociale controle op elkaar zeer hoog. Meer mensen zullen elkaar op de normoverschrijding aanspreken.

### **Stap 3: Verdere versterking sociale norm**

Als steeds meer burgers elkaar aanspreken op het normoverschrijdend gedrag wordt de norm versterkt. Met het aanspreken van andere personen wordt duidelijk dat de norm zo sterk onderschreven wordt dat het een ander verweten kan worden als ze hem overschrijden.

Marktpartijen, zoals verzekeringsmaatschappijen, kunnen de norm uitstralen door normconform gedrag te belonen. Dit kan door bijvoorbeeld korting te geven op de autoverzekering als de smartphone niet gebuikt wordt. Aan de andere kant kan het ongewenste gedrag ontmoedigd worden door in de verzekeringspolis op te nemen dat ongevallen waarbij de smartphone de oorzaak is anders behandeld worden, hetzelfde idee als bij rijden onder invloed van alcohol.

### **Stap 4: Toename normconform gedrag**

De norm is door de voorgaande stappen zo geïnternaliseerd dat men het gedrag aanpast aan de norm. De toename van het normconforme gedrag zorgt voor versterking van de norm. De norm is al zichtbaar, duidelijk gecommuniceerd, er wordt aan gecommiteerd en burgers preken elkaar er op aan.

### **Stap 5: Geëvolueerde norm**

Op het moment dat de norm geëvolueerd is, is de norm op zijn sterkst. Op dit moment is het niet meer in te denken dat de norm ooit anders is geweest. Hierbij kan de formele handhaving afnemen en zal de sociale controle dit overnemen. Een voorbeeld van een geëvolueerde norm is het dragen van een autogordel. Deze norm is veranderd van het ontbreken van een autogordel, naar het dragen van een gordel voorin, naar het dragen van gordels zowel voor- als achterin.





## 5 Discussie

De resultaten in dit onderzoek zijn op basis van de enquêteresultaten van 747 respondenten. In dit hoofdstuk is informatie te vinden over de betrouwbaarheid, validiteit en representativiteit van de respondenten en hun antwoorden. Daarnaast worden de beperkingen van het onderzoek besproken.

### 5.1 Betrouwbaarheid

“Onderzoeksresultaten zijn betrouwbaar als een herhaling van het onderzoek tot dezelfde resultaten leidt” (Popkema, 2014).

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te testen, worden de resultaten naast andere onderzoeken gelegd. Er worden twee vergelijkingen gemaakt, met onderzoek van CBS (CBS, 2017) en TeamAlert (TeamAlert, 2014). Alle twee hebben door middel van enquêtering onderzoek gedaan naar zelf gerapporteerd smartphone gebruik. Doordat het onderzoek op dezelfde of goed vergelijkbare manier is uitgevoerd, kan het gezien worden als een herhaling op het onderzoek. Bij vergelijkbare resultaten is het onderzoek betrouwbaar.

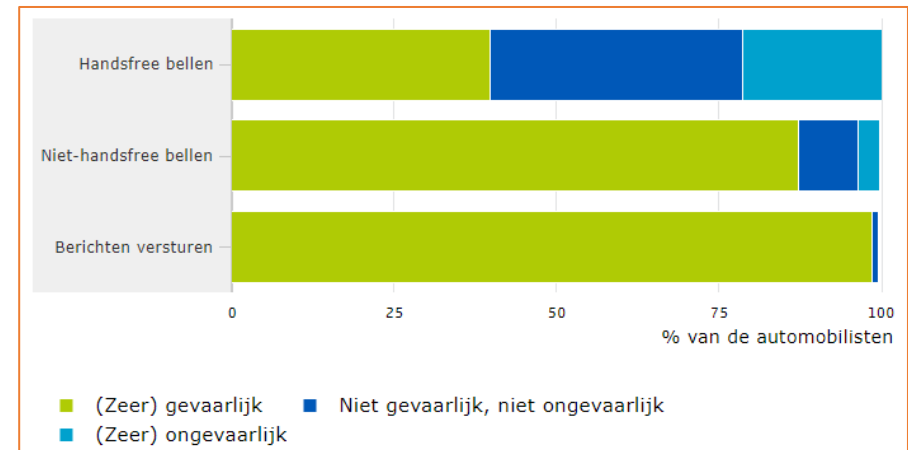
#### 5.1.1 Onderzoek CBS

In het onderzoek van CBS met 2956 respondenten (CBS, 2017) is voor een aantal gedragingen gevraagd hoe gevaarlijk of ongevaarlijk de respondenten ze vinden. Het gaat om:

- Automobilisten die ‘handsfree’ bellen tijdens het rijden;
- Automobilisten die niet-handsfree bellen tijdens het rijden;
- Automobilisten die berichten met de mobiele telefoon versturen tijdens het rijden.

De antwoordcategorieën zijn: 1) zeer gevaarlijk, 2) gevaarlijk, 3) niet gevaarlijk, 3) niet ongevaarlijk, 4) ongevaarlijk, 5) zeer ongevaarlijk.

De resultaten zijn te vinden in Figuur 12.



Figuur 12: Perceptie op gevaar volgens CBS in 2016 (CBS, 2017)

Deze vraag wordt vergeleken met Vraag 3 en Vraag 16 van dit onderzoek. De vraag was: Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden:

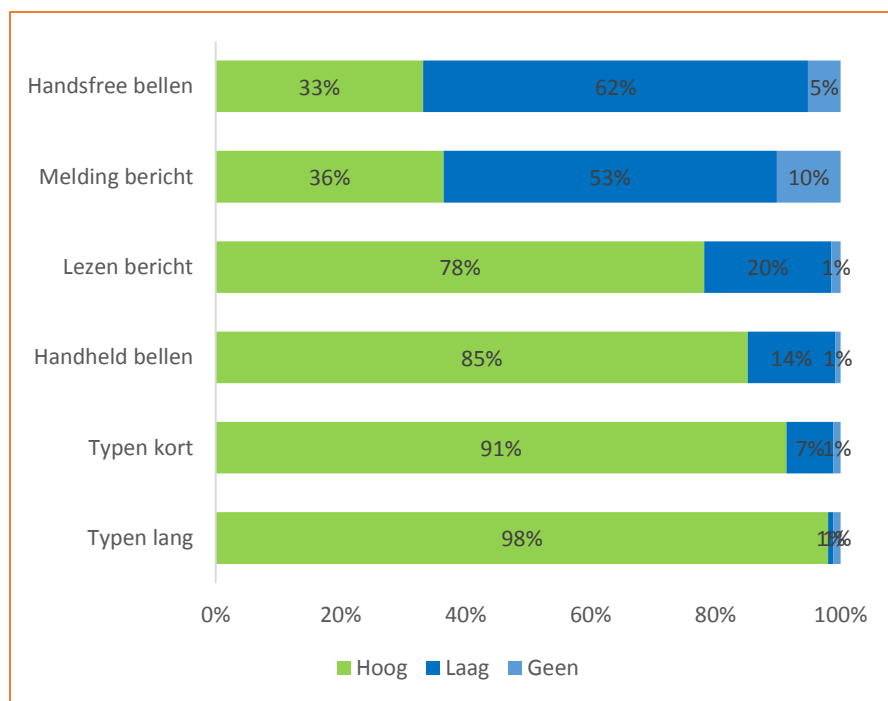
- Handheld bellen;
- Handsfree bellen;
- De melding dat u een nieuw tekstbericht heeft ontvangen;
- Het lezen van een tekstbericht;
- Het typen van een kort tekstbericht;
- Het typen van een lang tekstbericht.

De antwoordmogelijkheden zijn: 1) geen, 2) amper, 3) enigszins, 4) veel, 5) te veel.

Hierbij worden amper en enigszins gezien als een perceptie op een lage hoeveelheid gevaar. Veel en te veel als een hoge perceptie op gevaar, dit kan vergeleken worden met (zeer) gevaarlijk uit het onderzoek van CBS.

De resultaten van dit onderzoek zijn te vinden in Figuur 13. De beide onderzoeken worden met elkaar vergeleken in Tabel 6.





Figuur 13: Perceptie op gevaar uit dit onderzoek in 2017

| Gevaarlijke handeling    | CBS   | Dit onderzoek |
|--------------------------|-------|---------------|
| Handsfree bellen         | 39,9% | 33,2%         |
| Handheld bellen          | 87,3% | 85,2%         |
| (lange) berichten sturen | 98,7% | 98,0%         |

Tabel 6: Percentage dat een handeling (zeer) gevaarlijk of (te) veel afleiding vindt

De resultaten komen met elkaar sterk met elkaar overeen. Bij handsfree bellen is er een verschil van 7,7%, bij handheld telefoneren van 2,1% en bij het sturen van (lange) tekstberichten 0,7%. De resultaten komen sterk met elkaar overeen, dit vergroot de waarschijnlijkheid dat dit onderzoek betrouwbaar is.

### 5.1.2 Onderzoek TeamAlert

TeamAlert heeft aan 266 respondenten gevraagd met welke doeleinden de smartphone wordt gebruikt als autobestuurder in 2014 (TeamAlert, 2014). Dit is ook gevraagd aan de 747 respondenten van dit onderzoek. De vergelijking is te vinden in Tabel 7.

| Handeling               | TeamAlert | Dit onderzoek |
|-------------------------|-----------|---------------|
| Navigatie               | 73%       | 72%           |
| Bellen                  |           | 76%           |
| Handsfree bellen        | 70%       |               |
| Handheld bellen         | 27%       |               |
| Berichten versturen     | 54%       | 47%           |
| Muziek luisteren        | 27%       | 32%           |
| Social Media            | 21%       | 10%           |
| Internetten             | 20%       |               |
| Verkeersinformatie-apps |           | 46%           |
| Agenda beheren          |           | 6%            |

Tabel 7: Verdeling handelingen bij smartphonegebruik in de auto

Volgens TeamAlert gebruikt 73% zijn smartphone tijdens het autorijden voor navigatie, uit dit onderzoek blijkt dat het 72% is. Een verschil van slechts 1%. Ook bij andere handelingen zijn vergelijkbare resultaten. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

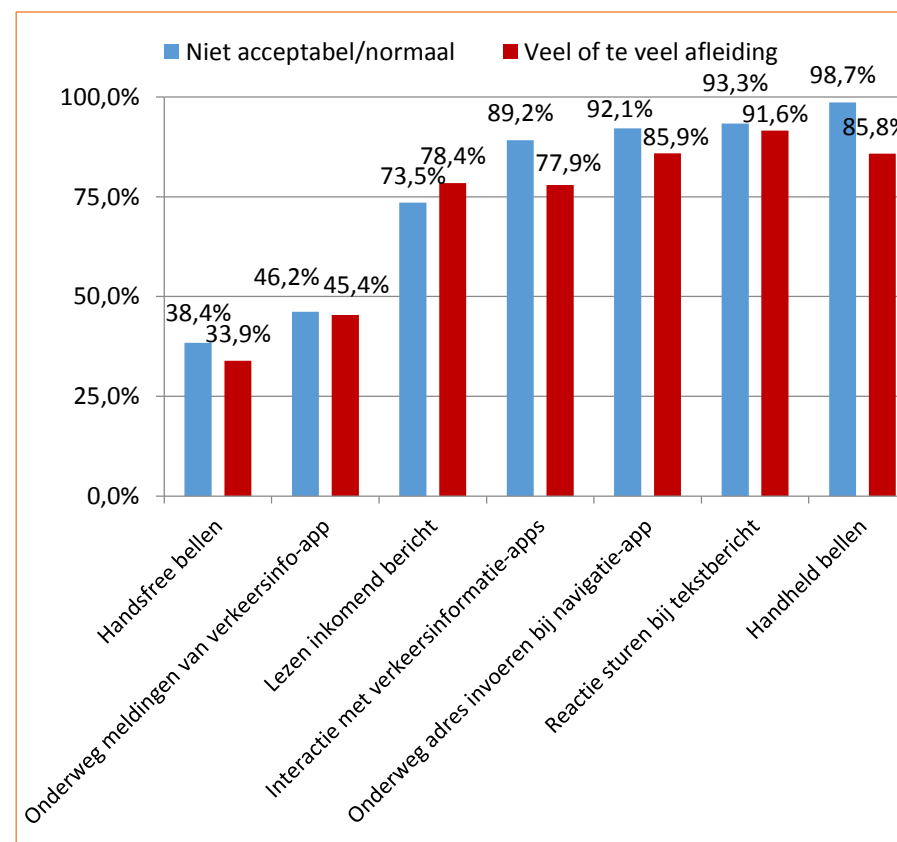
Zowel het onderzoek van CBS en TeamAlert heeft dus vergelijkbare resultaten met dit onderzoek. Als de herhaling van het enquêteren voor dezelfde resultaten zorgt is het een betrouwbaar resultaat. Dit zijn niet volledig dezelfde resultaten, echter zijn ze op een ander moment uitgevoerd bij een constant veranderend gedrag. De betrouwbaarheid is vrij goed te noemen.

## 5.2 Validiteit

“Valide metingen zijn geldige metingen. Je meet wat je wilt meten met een gekalibreerd of geijkt instrument” (Popkema, 2014).

In de enquête zijn controlevragen gesteld om te controleren dat er is gemeten, wat gemeten moest worden. Naast de acceptatie om de sociale norm te bepalen, is ook gevraagd hoeveel afleiding respondenten vinden dat de handelingen geven. Veel en te veel afleiding wordt gezien als het niet accepteren van een handeling. Wat als niet normaal wordt bestempeld in de maatschappij wordt dus vergeleken met handelingen die veel of te veel afleiding geven.

In Figuur 14 zijn de resultaten te zien. In de grafiek is een correlatie van 0,9686. Dit is een zeer grote correlatie, wat bevestigt dat gemeten is wat gemeten moest worden. De resultaten zijn dus valide.



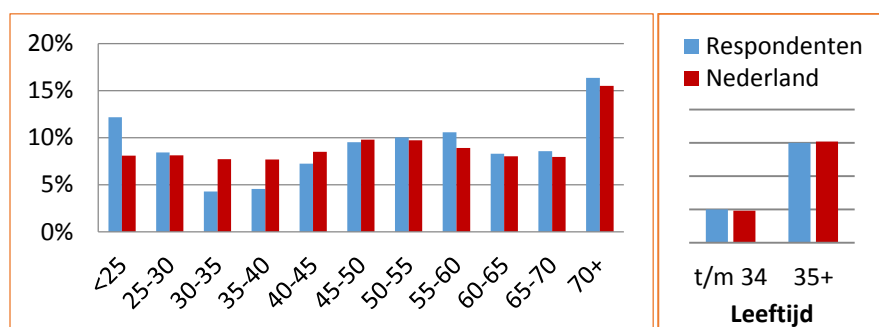
Figuur 14: Vergelijking van de resultaten met controlevragen

## 5.3 Representativiteit

In totaal waren er 876 respondenten, hiervan hebben 747 de gehele enquête ingevuld. Van de compleet ingevulde enquêtes is 63% man. In 2015 (meest recente jaar waarvan gegevens bekend zijn) was 63% van het van de reizen als autobestuurder door mannen (CBS, 2016). De respondenten hebben een representatieve weergave van de man-vrouwverhouding op de weg.



De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 50 jaar. De verdeling van de leeftijd van de respondenten is te zien in Figuur 15. De verdeling van de leeftijd van de respondenten is afgezet tegen de verdeling van de leeftijd in Nederland. Te zien is dat de verdeling niet gelijk is aan die van Nederland, voornamelijk in de leeftijdscategorieën 30-35 en 35-40 zijn er ten opzichte van de verdeling in Nederland weinig respondenten. In Nederland vertegenwoordigen deze leeftijdscategorieën samen 16% van de bevolking, binnen de steekproef is dat 9%. Deze afwijking is te verklaren door het feit dat de respondenten die vanuit sociaal media en vanaf het intranet van Hogeschool Windesheim komen veelal onder de 30 jaar zijn. De leden van de ANWB-community daarentegen zijn vooral 45 jaar en ouder. Dit verklaart het lagere aantal respondenten tussen de 30 en 45 jaar.



Figuur 15: De leeftijdsverdeling van de respondenten ten opzichte van Nederland

Als gekeken wordt naar de twee gebruikte leeftijdsgroepen is er een goede verdeling. In Nederland is 24,0% van de volwassenen jonger dan 35. Onder de respondenten was dit 24,9%.

De man-vrouwverhouding is dis een representatieve weergave van Nederland. De verdeling van de twee leeftijdsgroepen heeft ook een representatieve weergave van Nederland. Als gedetailleerder naar de

leeftijden wordt gekeken is zichtbaar dat tussen 30 en 45 jaar een lichte onderverdeling is.

#### 5.4 Terugkoppeling doelstelling

In paragraaf 1.5 is de doelstelling opgesteld. De doelstelling is als volgt:

*“Het doel van dit onderzoek is het vergroten van de verkeersveiligheid door inzicht te krijgen in de sociale norm van het gebruik van de smartphone tijdens het besturen van een auto. Door het verschil tussen generaties te onderzoeken kunnen deze tegen elkaar afgezet worden. Met deze inzichten kunnen nieuwe beleidsnormen worden onderbouwd en mogelijk gerichte campagnes worden gestart.”*

De sociale norm is met het behulp van dit onderzoek inzichtelijk geworden. Op een hoger abstractieniveau kan er gesteld worden dat handelingen die als normaal worden gezien zijn voornamelijk auditief en kort van duur, soms met visuele afleiding. De handelingen die niet normaal gevonden worden vragen vaak ook een manuele afleiding. Concreter is dat: rijtaakondersteunende-apps worden in de huidige norm normaal gevonden, interactie vanuit de app met de bestuurder niet. Handsfree telefoneren is normaal en handheld telefoneren absoluut niet. Een tekstbericht lezen en er op reageren is niet normaal, toch zijn er uitzonderingen wanneer er wel gereageerd kan worden. Verder is uit het onderzoek duidelijk naar voren gekomen dat jongere bestuurders (onder 35 jaar) significant meer smartphonegebruik normaal vinden dan oudere bestuurders (vanaf 35 jaar). De verwachting is dat jongeren ook handiger zijn met de smartphone en dat dezelfde handeling voor hen daardoor minder afleidend wordt gevonden dan voor oudere bestuurders. Dit neemt niet weg dat de visuele afleiding, dat bijvoorbeeld het lezen en typen van een tekstbericht geeft, ook voor de jongeren een groot risico met zich meebrengt.

Er zijn vier handelingen waarvan de norm veranderd moeten worden voor een verbetering van de verkeersveiligheid. Deze handelingen zijn:

- Handsfree telefoneren met een ruime meerderheid van de Nederlandse autobestuurders die het normaal vindt om te doen;
- Het lezen van een inkomend tekstbericht dat ongeveer 1 op de 4 normaal vindt om te doen;
- Het invoeren van een bestemming op een navigatie-app dat bijna 8% van de Nederlandse bestuurders normaal vindt om te doen;
- Het sturen van een reactie op een bericht dat bijna 1 op de 15 Nederlandse autobestuurders normaal vindt om te doen.

De huidige norm kan omgevormd worden door in te breken in de cyclus van de norm. Hierbij moet er gecommuniceerd worden over de gewenste norm via doelgroepgerichte campagnes. Daarnaast kan de norm kracht bijgezet worden met behulp van handhaving, werkgevers en uitgesproken commitment van groepen en individuen.

In dit onderzoek is de huidige sociale norm bepaald, is verschil gemaakt in leeftijdsgroepen en is de basis voor doelgerichte campagnes gemaakt door middel van de cyclus van de norm. Dit zijn de bouwstenen voor het vergroten van de verkeersveiligheid, waarmee de doelstelling is behaald.

## 5.5 Beperkingen van het onderzoek

De opzet en de resultaten van dit onderzoek kent een aantal beperkingen.

Ten eerste bestaat het onderzoek uit zelf gerapporteerde gegevens, dit houdt in dat er rekening gehouden moet worden met sociaalwenselijke antwoorden. In paragraaf 5.2 is te lezen hoe geprobeerd is dit te voorkomen en inzichtelijk te maken. Daarnaast is er voor gekozen om de norm te achterhalen met vragen over concrete handelingen. De gevraagde handelingen komen voort uit gesprekken met de werkgroep Smartfuncties en verkeersveiligheid, een kwalitatief onderzoek en uit

overleggen met de afdeling belangenbehartiging van de ANWB. Door te vragen naar concrete handelingen is het niet mogelijk geweest om alle bestaande handelingen te vragen, dit zou simpelweg te veel worden. De gevraagde handelingen zijn zorgvuldig gekozen. Op deze manier kon er van deze handelingen specifiek de norm worden bepaald. Wel is het hierdoor nodig geweest om de norm te vertalen van handelingen naar een algemener beeld.

De indeling van de twee leeftijdsgroepen is gedaan op basis van literatuur en andere vergelijkbare onderzoeken. Om nauwkeurig te kunnen bepalen op welke leeftijd er een verandering zit in de sociale norm rond smartphonegebruik tijdens het autorijden zijn er meer respondenten nodig. Daarnaast is er voor het werven van respondenten is onder andere gebruikgemaakt van een e-mail lijst van de ANWB, deze lijst bestaat uit e-mail adressen van mensen die zich hebben aangemeld om aan onderzoeken mee te doen. Het kan zijn dat deze groep anders antwoord dan mensen die zich niet opgeven voor een onderzoek.

De respondenten bestaan voor 80 % uit ANWB leden. Het is onduidelijk of de mening van ANWB leden vergelijkbaar is met dat van niet leden.

De laatste beperking van dit onderzoek is het gebruik van mogelijk verouderde bronnen. Er is getracht zo recent mogelijke bronnen te gebruiken. De gebruikte bronnen zijn weergegeven in de Bibliografie.



Tele2 NL 3G 10:07 87%

# Verkeersinformatie

Vul bestemming in voor verkeer op je route



## Verkeersinformatie

Geen files, flitsers en werkzaamheden bekend

Wordt geladen...

## 6 Aanbevelingen

De aanbevelingen die vanuit dit onderzoek komen hebben de meeste meerwaarde voor de werkgroep Smartfuncties en verkeersveiligheid. Het is raadzaam om de huidige sociale norm, dat vastgesteld is in dit onderzoek, te laten fungeren al basis voor de aanpak tegen smartphonegebruik tijdens het autorijden. Door de huidige norm als vertrekpunt te gebruiken wordt voorkomen dat er te groot verschil zit tussen de huidige en de gewenste norm, dit voorkomt weerstand tegen de gewenste norm.

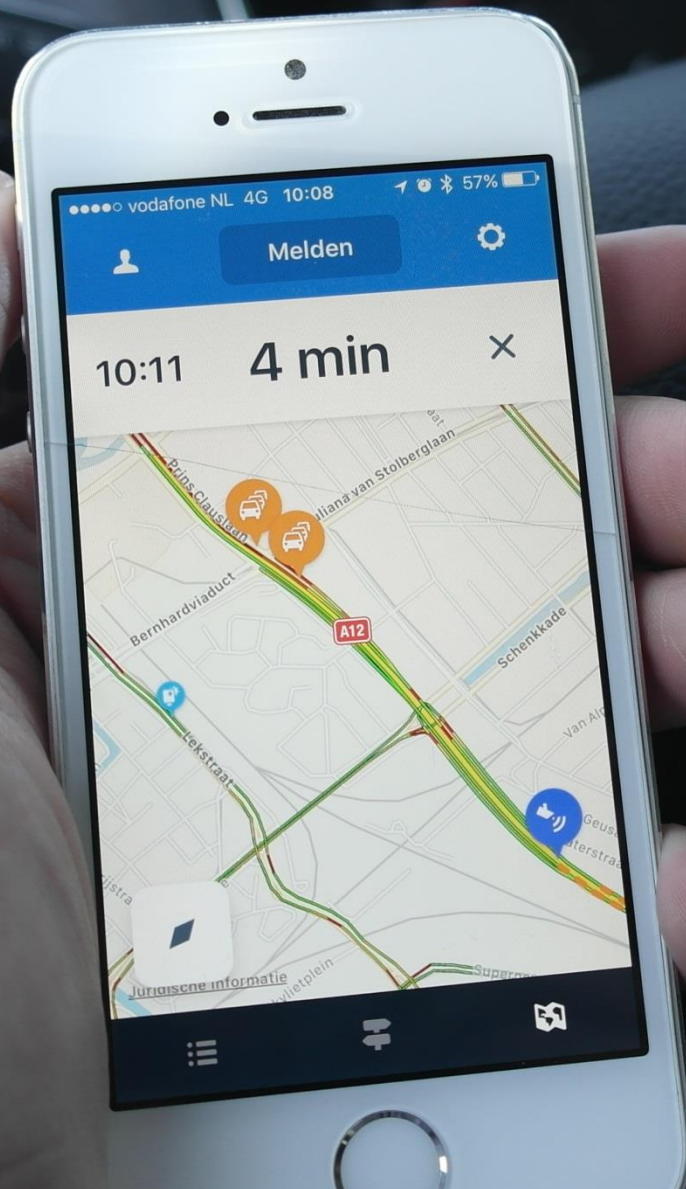
De vijf genoemde stappen in hoofdstuk 4 kunnen gevolgd worden voor het veranderen van de sociale norm. De werkgroep kan deze stappen gebruiken als leidraad en voor onderbouwing van de beslissingen die genomen worden.

De werkgroep is momenteel bezig met het opstellen van een gewenste norm. Deze norm wordt opgenomen in een convenant die ondertekend wordt tijdens het verkeersveiligheidsdiner. De norm heeft echter ook bekrachtiging nodig, dit is in het convenant niet opgenomen. Het is dan ook raadzaam dat de leden van de werkgroep aandacht schenken aan handhaving en wetgeving. Binnen de werkgroep is de discussie gaande of handsfree telefoneren gewenst is, zoals op het moment volgens de wet. Dat de wet handsfree telefoneren toestaat is terug te zien in de sociale norm. Het advies is om te streven naar een verbod op handsfree bellen. Met het verbieden verandert ook de norm. Deze verandering is nodig vanwege het feit dat ook handsfree bellen voor afleiding zorgt.

Het beste zou zijn als dit onderzoek met regelmaat uitgevoerd wordt, dit omdat een sociale norm onderhevig is aan veranderingen. Op het moment dat het niet meer inzichtelijk is wat op het moment de norm is, is het zeer lastig om te kunnen bepalen welke stappen er genomen moeten worden richting een gewenste norm.

Het is aan te raden om bij een vervolg onderzoek naar de sociale norm meer respondenten te werven, op deze manier wordt het inzichtelijk bij welke leeftijd de norm verschilt ten opzichte van andere leeftijden. Met deze splitsing kunnen er specifiekere doelgroepen gevormd worden waarop de campagnes zich kunnen richten.





## 7 Bibliografie

- Akerlof, G. A. (1980). A theory of social custom, of which unemployment may be one consequence. *The Quarterly Journal of Economics* (Vol. 94, No. 4) - Oxford University Press, 749-775.
- AllSecur. (2014, September 2). *Helpt jongeren pakt smartphone in auto uit gewoonte*. Opgehaald van AllSecur: <https://blog.allsecur.nl/autorijden/smartphone-in-auto-jongeren/>
- Apple Tips. (2017, juni 22). *Niet storen tijdens het autorijden activeren in iOS 11*. Opgehaald van Apple Tips: <https://www.appletips.nl/ios-niet-storen-tijdens-autorijden/>
- Beer de, P., & Mosch, R. (2004, september). De dynamiek van normoverschrijding en normhandhaving. *Mens & Maatschappij* (Vol. 79, No. 3) - Amsterdam Institute for Advanced Labour Studies, 208 t/m 232.
- Beijk, B. (2017, Mei 2). (K. L. Liebrecht, & R. A. Maatjes, Interviewers)
- CBR. (2010, september 16). *Navigatie verplicht in examenauto*. Opgehaald van Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen: <https://www.cbr.nl/312.pp?id=244>
- CBR. (geraadpleegd 2017, juni 16). *Welke cursus?* Opgehaald van Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen: <https://cbr.nl/11325.pp>
- CBS. (2016, mei 31). *Motorvoertuigenpark; inwoners, type, regio, 1 januari*. Opgehaald van CBS Statline: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7374hvv&D1=2-11&D2=0&D3=a&HDR=T&STB=G2,G1&VW=T>
- CBS. (2016, Juli 29). *Personenmobiliteit in Nederland; persoonskenmerken en vervoerswijzen, regio*. Opgehaald van CBS Statline: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83499NED&D1=5&D2=1-2&D3=0&D4=1&D5=0&D6=l&HDR=T,G5&STB=G1,G2,G3,G4&VW=T>
- CBS. (2017, mei 19). *1 op de 8 automobilisten zegt wel eens te chatten*. Opgehaald van Centraal Bureau voor de Statistiek: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/20/1-op-de-8-automobilisten-zegt-wel-eens-te-chatten>
- CBS. (2017, Maart 2). *Personen met een rijbewijs; rijbewijscategorie, leeftijd, regio, 1 januari*. Opgehaald van CBS Statline: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=83488ned>
- CBS Statline. (2016, mei 31). *Motorvoertuigenpark; inwoners, type, regio, 1 januari*. Opgehaald van Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7374hvv&D1=2-11&D2=0&D3=a&HDR=T&STB=G2,G1&VW=T>
- Checkmarket. (2017). *Steekproefcalculator*. Opgehaald van Checkmarket.nl: <https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>
- Chevrolet. (2012, november 27). *Next-Gen Mylink System Debuts in 2014 Chevrolet Impala*. Opgehaald van GM Media: <http://media.gm.com/media/us/en/chevrolet/vehicles/impala/2014.detail.html/content/Pages/news/us/en/2012/Nov/laas/1127-nexgen-mylink.html>
- Cialdini, R. B. (2003). Crafting normative messages to protect the environment. *Current Directions in Psychological Science* (Vol. 12, No. 4) - SAGE Publications, 105-109.



- CNNtech. (2017, juni 5). *Soon, iPhones will block texts while driving*. Opgehaald van CNN.com: <http://money.cnn.com/2017/06/05/technology/apple-do-not-disturb-while-driving/>
- Commissie voor Veiligheid en Justitie en Commissie voor Infrastructuur en Milieu. (2017, januari 18). Verslag algemeen overleg 18 januari 2017. Den Haag.
- Dingus, T. A., Guo, F., Lee, S., Antin, J. F., Perez, M., Buchanan-King, M., & Hankey, J. (2016, Februari 22). Driver crash risk factors and prevalence evaluation using naturalistic driving data. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* (Vol. 113, No. 10) - PNAS, pp. 2636-2641.
- Erikson, E. (1971). *Kind en de samenleving*. New York: W.W. Norton & Company.
- Flitsmeister. (2017). *Realtime verkeersinformatie in je auto*. Opgehaald van Flitsmeister BV: <https://www.flitsmeister.nl/>
- Gaalen van, R. (2014, Juli). *Veranderingen in relatie en gezinsvormen van Generatie X naar Y*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek. Opgehaald van <https://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/7D858527-3901-4BF7-8EEE-FA5D19977D81/0/008416BT201412.pdf>
- GfK. (2016, mei 25). *Gebruik mobiele devices stijgt verder*. Opgehaald van GfK: <http://www.gfk.com/nl/insights/press-release/gebruik-mobiele-devices-stijgt-verder/>
- Goldenbeld, C. (2005). *Verkeershandhaving in Nederland*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid.
- Hardwood, D., & Glennon, J. (1995). *A new conceptual framework for the design and operation of passing zones on two-lane highways*. Kansas City: Midwest Research Institute.
- Holden, S., & Stuart, S. (2014, april). *Behaviour Change Policy Framework*. Opgehaald van Knowsely Council.
- iStock. (sd). *Stockphoto's*. Opgehaald van iStock by Getty Images: <http://www.istockphoto.com/nl>
- Izeboud, C., Rover de, C., Vlaming de, R., & Haveman-Nies, A. (2008). *Alcoholmatiging Jeugd in de*. Apeldoorn: tsg.
- Jain, J. J., & Busso, C. (2011). Assessment of driver's distraction using perceptual evaluations, self assessments an multimodal feature analysis. *5th Biennial Workshop on Digital Signal Processing for In-Vehicle Systems, DSP 2011*. Kiel: European Association for Signal Processing (EURASIP).
- KiM. (2016). *Berekening maatschappelijke kosten door files en vertragingen*. Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- Liu, Z. (2011). *The Effects of Distractions and Driver's Age on the type of crash and the injury severity sustained by occupants involved in a crash*. Toronto: Department of Mechanical and Industrial Engineering.
- Mobiliteitsalliantie. (2017). In C. Teeffelen van, H. Onkenhout, & O. Vlek, *Vooruit!* (p. 33). Amsterdam: Ruigrok NetPanel.
- OM. (2014, Oktober 1). *Beginnend bestuurder*. Opgehaald van Openbaar Ministerie: <https://www.om.nl/onderwerpen/verkeer/handhaving-verkeer/beginnend-bestuurder/>

- OM. (2017). *Boetebase*. Opgehaald van Openbaar Ministerie:  
[https://www.om.nl/onderwerpen/boetebase/?SrtCatVer=b1&boete\\_tree=22274%2c22075%2c21957%2c21912&Linked=R+545#R+545](https://www.om.nl/onderwerpen/boetebase/?SrtCatVer=b1&boete_tree=22274%2c22075%2c21957%2c21912&Linked=R+545#R+545)
- Overheid.nl. (2017, januari 1). *Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990*. Opgehaald van wetten.overheid:  
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0004825/2017-01-01/0/HoofdstukII/Paragraaf30/Artikel61a/informatie>
- Popkema, M. (2014). *Collegereeks Onderzoeksvaardigheden*. Zwolle: Windesheim.
- Regan, M., Hallett, C., & Gordon, C. (2011). Driver distraction and driver inattention: Definition, relationship and taxonomy. *Elsevier Accident Analysis and Prevention* 43, pp. 1771-1781.
- Renes, R., & Putte van de, B. (2011). *Gedragsverandering via campagnes*. Den Haag: Dienst Publiek en Communicatie.
- Rijksoverheid. (2017, januari 17). *Overtredingen 2016 Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv)*. Opgehaald van Rijksoverheid.nl:  
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/01/17/overtredingen-2016-wet-administratiefrechtelijke-handhaving-verkeersvoorschriften-wahv-ofwel-wet-mulder>
- Rijkswaterstaat. (2017). *Publieksrapportage Rijkswegennet*. Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- Safe Drive Pod. (2017). *Hoe werk het?* Opgehaald van Safe Drive Pod:  
<http://www.safedrivepod.com/nl-nl>
- SAMR. (2017, Januari 22). *Driekwart van Nederland wil verbod op appen op de fiets*. Opgehaald van Rijksoverheid:  
<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2017/01/22/driekwart-van-nederland-wil-een-verbod-op-appen-op-de-fiets>
- Samsung. (2017, april 24). *Stuur vast, smartphone los*. Opgehaald van samsung.com:  
<http://www.samsung.com/nl/stuurvastsmartphonelos/>
- Schultz van Haegen, M. (2016, December 12). *Kamerbrief wegverkeer en verkeersveiligheid*. Opgehaald van rijksoverheid.nl:  
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verkeersveiligheid/documenten/kamerstukken/2016/12/12/wegverkeer-en-verkeersveiligheid-verzamelbrief>
- ShareForce. (2017, februari 9). *Marktaandelen smartphones 2017*. Opgehaald van ShareForce.eu:  
<http://www.shareforce.eu/nl/blog/marktaandelen-smartphones-2017>
- Slinger, W. (2014). *Mobiliteit en gedrag*. CROW.
- Smart Mobility Ronde Tafel Human Behaviour. (2017, 2 1). *Bespreking Position Paper - verkeersveilig gebruik van de smartphone*. Den Haag.
- Stelling, A., & Hagenzieker, M. (2012). *Afleiding in het verkeer*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid.
- Stelling, A., & Hagenzieker, M. (2013). *Schatting aantal verkeersdoden door afleiding*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid.



- Stelling-Konczak, A., Wijnen, W., Commandeur, J., & Groot-Mesken de, J. (2016). *Interpolis SlimOpWeg-programma: De AutoModus-app*. Den Haag: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid.
- Swaen, B. (2017, Maart 16). *Kwalitatief vs. kwantitatief onderzoek*. Opgehaald van Scribbr.nl: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-kwantitatief-onderzoek/>
- SWOV. (2009). *De relatie tussen snelheid en ongevallen*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid Factsheet.
- SWOV. (2012). *Kwetsbare verkeersdeelnemers*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid Factsheet.
- SWOV. (2016). *Mobiel telefoongebruik door bestuurders*. Den Haag: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid Factsheet.
- SWOV Factsheet. (2009). *De relatie tussen snelheid en ongevallen*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid.
- SWOV Factsheet. (2012). *Kwetsbare verkeersdeelnemers*. Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid.
- SWOV Factsheet. (2016). *Mobiel telefoongebruik door bestuurders*. Den Haag: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeerveiligheid.
- TeamAlert. (2014, juli). *Samenvatting Onderzoeksrapport Smartphonegebruik in de auto*. Utrecht: AllSecur.
- Telecompaper. (2016, maart 4). *Groei smartphonepenetratie in Nederland vlakt af, nu 85%*. Opgehaald van Telecompaper: <https://www.telecompaper.com/nieuws/groei-smartphonepenetratie-in-nederland-vlakt-af-nu-85--1131643>
- Tiemeijer, W., Thomas, C., & Prast, H. (2009). *De menselijke beslisser*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- TomTom Update. (2015, Oktober 22). *Type Navigatiesystemen*. Opgehaald van TomTom Update: <http://www.tomtomupdate.nl/type-navigatiesystemen/>
- Tulder, F. (1994). *Van misdaad tot straf: een economische benadering van de strafrechtelijke*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Westenberg, B., Loef, J., Renes, R., Essen van, A., & Putte van den, B. (2011). *Campagne Strategie Instrument*. Den Haag: Dienst Publiek en Communicatie.
- Wildervanck, C. (2004, juni). *Het verhaal van de drie E's*. Opgehaald van Fietsberaad: [www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/document000016.doc](http://www.fietsberaad.nl/library/repository/bestanden/document000016.doc)





## 8 Bijlagen

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| A Bijlage 1: Koppeling enquête vragen .....             | 59  |
| B Bijlage 2: Berekening steekproefgrootte .....         | 80  |
| C Bijlage 3: Cijfers afleiding werkgroep .....          | 81  |
| D Bijlage D: Resultaten forumdiscussie .....            | 85  |
| E Bijlage 5: Resultaten per vraag .....                 | 104 |
| F Bijlage 6: Gespreksnotities .....                     | 119 |
| G Bijlage 7: Verschil in sociale norm jong en oud ..... | 126 |



## A. Bijlage 1: Koppeling enquête vragen

De enquête bestond uit 41 vragen en was ingedeeld in zes onderdelen. De onderdelen waren: bellen, verkeersinformatie-apps, tekstberichten, de smartphone als navigatie, het gebruik en achtergrondinformatie. Deze onderdelen zijn voortgekomen vanuit het kwalitatief onderzoek en uit de gesprekken met de werkgroep smartfuncties en afleiding. Voor de respondenten nam het invullen van de enquête ongeveer 8 minuten in beslag.

Per onderdeel is aan alle respondenten een algemene vraag gesteld over het onderdeel, vervolgens is gevraagd in welke mate men gebruikt maakt van de smartphone voor dat specifieke onderdeel. Vervolgens is er gevraagd hoeveel afleiding de respondent vindt dat een handeling geeft. Als laatste is gevraagd hoeveel de handeling helpt met het autorijden. Naast deze vragen zijn er bij sommige onderdelen nog extra vragen gesteld over het gebruik. Dit is gedaan om een beeld te kunnen krijgen of er binnen een onderdeel nog verschil zit in handelingen. Een voorbeeldvraag hierbij is als iemand aangeeft een tekstbericht te versturen, zit er dan verschil in de lengte van het bericht. Deze extra vragen zijn enkel gesteld aan de respondenten die aangaven dat onderdeel te gebruiken. Voor de respondenten die aangaven het onderdeel niet te gebruiken waren deze vragen niet relevant omdat ze onder geen enkele omstandigheid het onderdeel gebruiken. Dit resulteert in een verschillend aantal respondenten per vraag. Als de vraag door een ander aantal dan 747 respondenten beantwoord is, wordt vermeld welke aantallen de vragen wel hebben beantwoord.

De eerste vraag is gesteld om per onderdeel te achterhalen wat ervan gevonden wordt. Om een inschatting te kunnen maken of het gebruik overeenkomt met de norm is er als tweede vraag gesteld hoeveel het onderdeel gebruikt wordt. Zoals te lezen in de probleembeschrijving is het probleem van de smartphone in de auto dat hij afleidt van de rijtaak. Daarom is er gekozen om bij de derde vraag te vragen naar de hoeveelheid afleiding de respondent vindt dat een bepaalde handeling geeft. Ook is de verwachting dat de vraag over hoeveel afleiding iets geeft minder gevoelig is voor sociaalwenselijke antwoorden. Daarnaast zijn de antwoorden te koppelen aan rijtaakondersteuning, dit is dan ook de vierde vraag “hoeveel helpt (-handeling-) u bij het autorijden?”. Met behulp van deze vragen is gekeken of er handelingen zijn waarvan de toevoeging groot is en de afleiding minimaal, in zulke gevallen wordt er gesteld dat het onder aan de streep een positieve invloed heeft op het autorijden.

In deze bijlage is te vinden hoe de enquête in elkaar is gezet. Van elke vraag is een visuele weergave te vinden met een argumentatie waarom de vraag is toegevoegd en wat de achterliggende gedachte van de antwoordmogelijkheden zijn. Dit wordt per pagina van de enquête besproken. De visuele weergave in deze bijlage is vanuit de webversie van de enquête.

## A.A. Inleiding

De enquête begint bij het startscherm. Hier staat een korte inleiding met uitleg over de enquête. De term sociale norm is bewust niet gebruikt in de enquête. De sociale norm is de mening van de groep en wij zijn juist benieuwd naar de mening van het individu. Door de meningen van vele individuen te combineren kunnen we de algemene mening achterhalen. Hierom is in de inleiding ook tweemaal “uw mening” genoemd. Om de kans te verhogen dat de oprechte mening van de respondenten naar voren komt, is gevraagd om het zo waarheidsgetrouw mogelijk in te vullen en benadrukt dat de antwoorden anoniem verwerkt worden. De resultaten worden rond augustus 2017 gepubliceerd, zodat dit niet in de weg zit voor de scriptie deadline.

### Onderzoek naar uw mening over smartphonegebruik in de auto

Deze enquête gaat over uw smartphonegebruik tijdens het besturen van een auto. We zijn erg benieuwd naar uw mening.

Het doorlopen van deze enquête duurt ongeveer **8 minuten**. Onder de deelnemers worden vijf cadeaubonnen ter waarde van € 20,- verloot.

Uit ervaring is bekend dat de meeste weggebruikers hun smartphonegebruik onderschatten of niet eerlijk durven te melden. De bruikbaarheid van deze enquête hangt af van uw antwoorden. Wij vragen u daarom deze enquête zo waarheidsgetrouw mogelijk in te vullen. Uiteraard worden uw antwoorden volledig **anoniem** verwerkt.

Aan het einde van de enquête is er de ruimte voor uw inhoudelijke toevoegingen en opmerkingen. De resultaten worden rond augustus 2017 gepubliceerd.

Namens de ANWB: bedankt voor uw deelname.  
Met vriendelijke groet,

Kevin Liebrecht & Robin Maatjes  
Belangenbehartiging - Mobiliteit

Figuur 16: Pagina 1 van de enquête – inleiding

Na de inleiding komen zes delen in de enquête. Deze zijn van te voren genoemd om overzicht voor de respondenten te creëren, als een inhoudsopgave. Dit om het comfort tijdens het invullen te verhogen en de kans voor een volledig ingevulde enquête te vergroten.

### De enquête

Deze enquête bestaat uit de volgende 6 onderdelen:

Deel 1: Bellen

Deel 2: Verkeersinformatie

Deel 3: Tekstberichten

Deel 4: De smartphone als navigatie

Deel 5: Het gebruik

Deel 6: Achtergrondinformatie

Figuur 17: Pagina 2 van de enquête – inhoud

Van de eerste vier delen is telkens begonnen met dezelfde vier vragen. Wat accepteer je, hoeveel gebruik je, hoeveel afleiding geeft het en hoeveel voegt het toe aan de rijtaak. De exacte verwoordingen en uitleg zijn bij elk deel te vinden. Vervolgens staan er bij de eerste vier delen eventueel nog wat aanvullende vragen. De vragen over acceptatie (wat vindt u van..?) zijn “need-to-know”. De vragen over gebruik/frequentie, afleiding, rijtaakondersteuning en aanvullende vragen zijn “nice-to-know” of om de beantwoording te kunnen valideren. De eerste vier delen worden telkens afgesloten met de mogelijkheid om een toelichting te geven. Dit zodat de respondenten het gevoel krijgen hun volledige mening te kunnen geven. Wat als toelichting wordt gegeven wordt niet gebruikt bij de analyse van de overige antwoorden. De laatste twee delen gaan respectievelijk over het gebruik en over de algemene informatie. Een uitleg hierover is bij deel 5 en 6 te vinden.

Voor de antwoorden van de respondenten is het van belang dat ze weten waar het over gaat. Daarom dienen de respondenten in bezit te zijn van zowel een autorijbewijs als een smartphone. Dit is als eerste gevraagd.





Figuur 18: Pagina 3 van de enquête – check voor bezit rijbewijs en smartphone

Respondenten die hier “Ja” antwoorden gaan verder met de rest van de enquête.

De respondenten die niet in bezit zijn van zowel een rijbewijs als een smartphone (en dus “Nee” antwoorden) worden doorgeleid naar een afsluitende pagina, waar ze bedankt worden voor hun deelname. Hier staat uitgelegd dat ze niet deel kunnen nemen met de enquête.



Figuur 19: Pagina 4 van de enquête – einde van de enquête

## A.B. Deel 1: bellen

Het eerste deel gaat over telefoneren. Deze handeling is voor meerdere redenen opgenomen in de enquête. Als eerste werd het in de kopgroep behandeld als belangrijk onderdeel. Daarnaast bleek uit onderzoek van SAMR naar smartphonegebruik op de fiets dat telefoneren de meest gebruikte handeling is (SAMR, 2017). Volgens TeamAlert (TeamAlert, 2014) is telefoneren de meest gebruikte handeling tijdens het autorijden bij Nederlanders van 17 tot en met 34 jaar, waarbij 27% handheld telefoneert en 70% handsfree. Verder is telefoneren de basis van elke smartphone. Als laatste bleek in het kwalitatieve onderzoek dat dit onderdeel van smartphonegebruik vaak genoemd werd. Vooral de verschillen tussen handsfree en handheld telefoneren. Verder bleek in het kwalitatieve onderzoek dat de community voornamelijk de term bellen gebruikt voor het telefoneren, net als in het onderzoek van TeamAlert. Deze term is overgenomen in de enquête.

### A.B.A. Vraag 1

De eerste vraag over telefoneren tijdens het autorijden is naar de acceptatie er van. Uit het kwalitatief onderzoek bleek dat het handsfree telefoneren een andere acceptatie heeft dan handheld telefoneren. Ook werd aangegeven dat er helemaal niet getelefoneerd zou moeten worden tijdens het autorijden. Dit zijn dan ook de drie antwoordmogelijkheden geworden. In de vraagstelling is genoemd dat het gaat over bellen tijdens het autorijden, om zeker te zijn dat de respondenten geen antwoord geven voor op de fiets of als bijrijder. Ook de afbeeldingen helpen hier bij. De gekozen afbeeldingen komen uit de beeldbank van de ANWB.

### Deel 1: Bellen

Wat vindt u van bellen tijdens het autorijden?



Figuur 20: Pagina 5 van de enquête – deel 1, vraag 1

#### A.B.B. Vraag 2

Op de tweede pagina, bij het onderdeel bellen, zijn drie vragen gesteld. Deze vragen zijn gecombineerd op één pagina om het aantal pagina's in de enquête niet te hoog te maken. Bij een langere enquête haken meer respondenten tussendoor af (Beijk, 2017). Om dit te voorkomen wordt de illusie gewekt dat de enquête korter is.

De vraag over de frequentie van telefoneren tijdens het autorijden is toegevoegd als “nice-to-know”. Deze vraag komt van de afdeling belangenbehartiging van de ANWB. Voor andere onderzoeken kan deze vraag relevant zijn, nu er toch al veel respondenten geënquêteerd werden is deze vraag direct gesteld. Bij de vraagstelling is gemeld dat het gaat om bellen tijdens het autorijden, om nogmaals te benadrukken dat het niet om fietsen gaat en niet om tijdens stilstaan.

De mogelijke antwoorden zijn “(Nagenoeg) al mijn ritten”, “Een groot deel van mijn ritten”, “Ongeveer de helft van mijn ritten”, “Af en toe” en

“Nooit”. Deze vijf stappen hebben twee extremen; altijd en nooit en een stap precies halverwege. Verder zijn er twee tussenstappen toegevoegd om de mogelijkheid om het juiste gebruik aan te geven te verbeteren. Volgens de theorie (Beijk, 2017) moet je maximaal zes antwoord opties geven. Voor een mooie balans is voor vijf gekozen, met “ongeveer de helft van mijn ritten” als middelste antwoordmogelijkheid. De antwoorden zijn gesorteerd van veel gebruik naar weinig gebruik. Verwacht is dat er vaker “Nooit” dan altijd wordt gekozen en om te zorgen dat alle antwoorden gelezen worden is het antwoord dat waarschijnlijk het minste gekozen wordt als eerste weergegeven.

#### A.B.C. Vraag 3

Vraag 3 gaat over afleiding en bestaat uit twee onderdelen: hoeveel afleiding geeft handheld telefoneren en hoeveel afleiding geeft handsfree telefoneren. Omdat verwacht wordt dat handheld telefoneren een andere afleiding geeft volgens de respondenten dan handsfree telefoneren wordt het los van elkaar gevraagd. De hoeveelheid afleiding is een verwoording van het gevaar dat het brengt. Door afleiding is er minder concentratie op de rijtaak. Deze vraag is toegevoegd samen met de volgende vraag over rijtaakondersteuning om het grijze gebied te definiëren.

Er zijn vijf antwoordmogelijkheden. Volgens de theorie (Beijk, 2017) moet er balans in de antwoordmogelijkheden zitten. Dat wil zeggen, net zo veel positief als negatief. Daarnaast moeten het er maximaal zes zijn. De antwoordmogelijkheden zijn “Geen”, “Amper”, “Enigszins”, “Veel” en “Te veel”. Hier zit een opbouw met steeds meer afleiding in. Het bestaat uit twee extremen; geen als zeer positief en te veel als zeer negatief. Als middelpunt is voor enigszins gekozen. Dit is een neutraal antwoord dat aangeeft dat er wel degelijk afleiding is, maar op een acceptabel niveau. Als tussenstappen zijn amper en veel gekozen. Amper wijst op een lichte afleiding, het is iets; meer dan geen, maar toch minder dan enigszins. Veel



is zoals het woord impliceert een hoge hoeveelheid afleiding, het is echter nog niet té veel.

De antwoordmogelijkheid “Geen idee” is bewust weggelaten. Het gaat er namelijk niet om of je daadwerkelijk een idee hebt hoeveel afleiding het geeft, maar hoeveel afleiding je denkt dat het geeft.

#### A.B.D. Vraag 4

De laatste van de standaardvragen gaat over rijtaakondersteuning. Omdat de term rijtaakondersteuning onduidelijk kan zijn, is het verwoordt als hulp bij het autorijden van A naar B. Samen met de vraag over afleiding kan dit het grijze gebied tussen afleiding en rijtaakondersteuning vaststellen. Het gaat daarbij om de hoeveelheid afleiding ten opzichte van de rijtaakondersteuning.

Er zijn vier antwoordmogelijkheden, namelijk “Helemaal niet”, “Nauwelijks”, “Aanzienlijk” en “Optimaal”. Deze vier antwoorden hebben balans, omdat er net zo veel positieve als negatieve antwoorden zijn. Er zijn vier antwoordmogelijkheden, zonder neutraal, om te voorkomen dat respondenten overal een neutraal antwoord zouden kunnen geven (namelijk “Enigszins” bij de vorige vraag en hier weer neutraal). Te termen zijn bewust anders gekozen dan vorige vragen, om onderscheid te maken in type vraag. De begrippen “Nauwelijks” en “Aanzienlijk” hebben een vergelijkbare betekenis met “Amper” en “Veel”, maar zijn toch anders. Ook hier is bewust de mogelijkheid “Geen idee” weggelaten.

**Hoe vaak belt u zelf tijdens het autorijden?**

☐ (Nagenoeg) al mijn ritten

☐ Een groot deel van mijn ritten

☐ Ongeveer de helft van mijn ritten

☐ Af en toe

☐ Nooit

**Hoeveel afleiding vindt u dat bellen geeft?**

|           | Geen | Amper | Enigszins | Veel | Te veel |
|-----------|------|-------|-----------|------|---------|
| Handheld  | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Handsfree | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |

**Helpt bellen u bij het autorijden van A naar B?**

| Helemaal niet | Nauwelijks | Aanzienlijk | Optimaal |
|---------------|------------|-------------|----------|
| 1             | 2          | 3           | 4        |

Figuur 21: Pagina 6 van de enquête - deel 1, vragen 2, 3a, 3b en 4

### A.B.E. Vraag 5

Uit de kwalitatieve analyse bleek dat er getelefoneerd wordt tijdens het autorijden, maar dan wel met specifieke voorwaarden. Zo werd aangegeven dat alleen getelefoneerd wordt bij inkomende gesprekken, belangrijke of juist onbelangrijke gesprekken, korte gesprekken of zakelijke of juist privé gesprekken. Het is nice-to-know om te zien of hier verschillen tussen zitten. Daarom zijn de volgende vier vragen gesteld. Niet iedereen krijgt deze vragen, alleen respondenten die bij vraag 2 hebben aangegeven “Af-en-toe” of vaker te bellen tijdens het autorijden. De antwoordmogelijkheden bestaan telkens uit tegenovergestelde stellingen en de keuze voor geen voorkeur. De antwoorden bij vraag 5a zijn “Alleen bij inkomende gesprekken”, “Alleen als ik zelf iemand opbel” en “Zowel als ik zelf iemand opbel als bij inkomend gesprekken”. De antwoorden bij vraag 5b zijn “Alleen bij belangrijke gesprekken”, “Alleen bij onbelangrijke gesprekken” en “Zowel bij belangrijke als onbelangrijke gesprekken”. De antwoorden op vraag 5c zijn “Alleen bij korte gesprekken”, “Alleen bij lange gesprekken” en “Zowel bij korte als bij lange gesprekken”. De antwoorden op vraag 5d zijn “Alleen bij zakelijke gesprekken”, “Alleen bij privé gesprekken” en “Zowel bij zakelijke als privé gesprekken”.

#### Ik bel tijdens het autorijden..

- ☐ Alleen bij inkomende gesprekken
- ☐ Alleen als ik zelf iemand opbel
- ☐ Zowel als ik zelf iemand opbel als bij inkomende gesprekken

#### Ik bel tijdens het autorijden..

- ☐ Alleen bij belangrijke gesprekken
- ☐ Alleen bij onbelangrijke gesprekken
- ☐ Zowel bij belangrijke als bij onbelangrijke gesprekken

#### Ik bel tijdens het autorijden..

- ☐ Alleen bij korte gesprekken
- ☐ Alleen bij lange gesprekken
- ☐ Zowel bij korte als bij lange gesprekken

#### Ik bel tijdens het autorijden..

- ☐ Alleen bij zakelijke gesprekken
- ☐ Alleen bij privé gesprekken
- ☐ Zowel bij zakelijke als bij privé gesprekken

Figuur 22: Pagina 7 van de enquête - deel 1, vragen 5a, 5b, 5c en 5d



### A.B.F. Vraag 6

Als een bestuurder zelf het initiatief neemt om iemand op te bellen kan dat op meerdere manieren. Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die bij vraag 5a hebben aangegeven dat ze zelf iemand opbellen. Spraakbesturing of het manueel bedienen geven een verschil in afleiding. Bij het manueel bedienen moet je kijken wat je doet, waardoor je ogen van de weg af zijn. Daarnaast heb je minimaal één hand nodig voor het bedienen van de telefoon. Uit gesprekken met de kopgroep blijkt er een groot verschil te bestaan in hoeveel afleiding het geeft. Ze weten echter niet waar de voorkeur ligt bij Nederlanders. Dit is ook relevant voor het bepalen van de huidige norm rond smartphone bediening. De keuzes die de respondenten kregen waren: “Spraakbesturing (Voice Control)”, “Contactenlijst in de smartphone”, “Contactenlijst op mijn handsfree-apparaat” en “Niet”.

Met de eerste twee antwoorden kan het verschil in voorkeur tussen spraakgestuurd en manueel besturen bepaald worden. Door middel van het derde antwoord kan bekeken worden of veel van de respondenten een handsfree-apparaat gebruiken. Het vierde antwoord is toegevoegd voor respondenten die alleen iemand opbellen in hoge uitzondering en geen voorkeur hebben hoe ze dan iemand opbellen.

De eerste, tweede en vierde afbeelding zijn zelf samengesteld. De derde is afkomstig van GM Media (Chevrolet, 2012).



Figuur 23: Pagina 7 van de enquête - deel 1, vraag 6

### A.B.G. Vraag 7

De zevende en laatste inhoudelijke vraag over telefoneren tijdens het autorijden, gaat over de hoeveelheid afleiding van het zoeken van een contactpersoon. Hoeveel afleiding het geeft, geeft aan wat veiliger (of minder gevaarlijk) is om te gebruiken in het verkeer. De vraag bestaat uit vier delen, allemaal verschillende manieren om een contactpersoon te kiezen.

Hierbij zijn dezelfde vijf antwoordmogelijkheden als bij vraag 3. Dit is gedaan om eenheid te creëren in de vragen en antwoorden, zodat ze goed met elkaar vergeleken kunnen worden.

|                                                               | Geen | Amper | Enigszins | Veel | Te veel |
|---------------------------------------------------------------|------|-------|-----------|------|---------|
| Het inspreken van de naam                                     | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Het scrollen door de contactenlijst op een smartphone         | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Het scrollen door de contactenlijst op een handsfree-apparaat | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Het intypen van de naam                                       | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |

Figuur 24: Pagina 8 van de enquête – deel 1, vragen 7a, 7b, 7c en 7d

### A.B.H. Vraag 8

Voor deelnemers van een enquête is het belangrijk dat je het gevoel hebt dat jouw mening van belang is en serieus wordt genomen. Om de respondenten dat gevoel te geven is er ruimte voor een toelichting. Na elk deel is er ruimte voor toelichting van de eerder gestelde vragen, daarom is er specifiek bij gemeld dat dit om toelichting over bellen gaat. Voor de toelichting is er een open antwoordmogelijkheid en niet meerkeuze zoals in vorige vragen.

Heeft u nog een toelichting over bellen tijdens het autorijden?

(0/4000)

Figuur 25: Pagina 9 van de enquête - deel 1, vraag 8



## A.C. Deel 2: Verkeersinformatie

De basis vanuit de kopgroep is “Afleiding: nee, rijtaakondersteuning: Ja.” Uit de Ronde Tafel Human Behaviour komt “Smart Mobility: Ja, afleiding: nee” (Smart Mobility Ronde Tafel Human Behaviour, 2017). Dit is bij beide genoemd omdat rijtaakondersteunende apps en functies (zoals verkeersinformatie-apps) in opkomst zijn. Bij het kwalitatief onderzoek werden verkeersinformatie-apps genoemd als toevoeging op de rijtaak. Verder heeft de ANWB de ANWB Onderweg app op de markt gebracht, met actuele verkeersinformatie. Uit al deze bronnen blijkt dat verkeersinformatie steeds meer zijn weg begint te vinden op de smartphone in het verkeer. Daarom is er een deel specifiek hieraan gewijd.

Het vermoeden was dat niet iedereen bekend was met verkeersinformatie-apps en wist wat ze precies zijn. Daarom is een korte introductie toegevoegd.

“Verkeersinformatie-apps geven aan waar de files staan en kunnen waarschuwen voor gevaarlijke situaties en snelheidscontroles. Om de informatie actueel te houden vragen sommige van deze apps of een situatie ongewijzigd is.”

Deze korte toelichting geeft op een neutrale manier uitleg. Dit zorgt er voor dat alle respondenten een beeld hebben van wat verkeersinformatie op de smartphone inhoudt zonder het positief of negatief voor ze in te vullen.

### A.C.A. Vraag 9

De eerste vraag bij deel 2 is hetzelfde als bij deel 1. Om de acceptatie van verschillende handelingen te pijlen zijn vier situaties bij verkeersinformatie-apps voorgelegd. De eerste en derde afbeelding zijn komen van Flitsmeister, de tweede en vierde zijn zelf samengesteld (Flitsmeister, 2017).

**Deel 2: Verkeersinformatie**

**Verkeersinformatie-apps**

Verkeersinformatie-apps geven aan waar de files staan en kunnen waarschuwen voor gevaarlijke situaties en snelheidscontroles. Om de informatie actueel te houden vragen sommige van deze apps of een situatie ongewijzigd is.

**Mogen verkeersinformatie-apps u vragen stellen tijdens uw rit?**



The figure displays four smartphone screens arranged in a 2x2 grid, each representing a different response to a question from a traffic information app during a drive. The top-left screen shows a traffic app interface with a question 'Staan ze er nog?' (Are they still there?) and two buttons: a green checkmark and a red 'X'. Below the buttons are speed limit indicators: '128' and '130'. The top-right screen shows a red octagonal 'STOP' sign. The bottom-left screen is identical to the top-left one, showing the same traffic app interface. The bottom-right screen shows a white circle with a black outline of a smartphone and a diagonal line through it, indicating that traffic information is not suitable for use while driving.

**Ja, dat is geen probleem**

**Ja, maar alleen tijdens het stilstaan**

**Nee, alleen meldingen weergeven**

**Verkeersinformatie hoort niet thuis op de smartphone**

Figuur 26: Pagina 10 van de enquête – deel 2, vraag 9

### A.C.B. Vraag 10

Vragen 10, 11 en 12 staan op één pagina in de enquête. Deze vragen gaan alle drie over verkeersinformatie-apps en zijn geclusterd om het aantal pagina's te verminderen.

In vraag 10 wordt gevraagd hoe vaak de respondenten gebruik maken van verkeersinformatie-apps. De vraag valt onder "nice-to-know" en is vergelijkbaar met vraag 2; het is ook de tweede vraag bij het deel en is de frequentievraag voor de functie. De mogelijke antwoorden zijn ook "(Nagenoeg) al mijn ritten", "Een groot deel van mijn ritten", "Ongeveer de helft van mijn ritten", "Af en toe" en "Nooit".

### A.C.C. Vraag 11

Vraag 11 vraagt naar de hoeveelheid afleiding verschillende onderdelen van verkeersinformatie-apps kunnen geven. Vanuit de ANWB kwam de vraag of er verschil zit tussen alleen een melding of een vraag waarbij interactie nodig is. De mogelijke antwoorden zijn "Geen", "Amper", "Enigszins", "Veel" en "Te veel"; net als bij vraag 3 en vraag 7. Dezelfde antwoordmogelijkheden zorgen voor eenheid en zorgen er voor dat de vragen onderling goed te vergelijken zijn.

### A.C.D. Vraag 12

Als laatste inhoudelijke vraag bij deel 2 is gevraagd naar de hoeveelheid rijtaakondersteuning. Dit is verwoord als hulp bij het autorijden van A naar B. Voor een vergelijking met onder andere vraag 4, zijn dezelfde antwoordmogelijkheden gegeven; namelijk "Helemaal niet", "Nauwelijks", "Aanzienlijk" en "Optimaal".

**Hoe vaak gebruikt u verkeersinformatie-apps tijdens het autorijden?**

☐ Al mijn ritten

☐ Een groot deel van mijn ritten

☐ Ongeveer de helft van mijn ritten

☐ Af en toe

☐ Nooit

**Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden?**

|                                                           | Geen | Amper | Enigszins | Veel | Te veel |
|-----------------------------------------------------------|------|-------|-----------|------|---------|
| Een verkeersinformatie-app die een antwoord verwacht      | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Een verkeersinformatie-app die een melding (pop-up) geeft | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |

**Helpen verkeersinformatie-apps u bij het autorijden van A naar B?**

| Helemaal niet | Nauwelijks | Aanzienlijk | Optimaal |
|---------------|------------|-------------|----------|
| 1             | 2          | 3           | 4        |

Figuur 27: Pagina 11 van de enquête – deel 2, vragen 10, 11a, 11b en 12



### A.C.E. Vraag 13

Deel 2 is, net als deel 1, afgesloten met ruimte voor toelichtingen.

Heeft u nog een toelichting over verkeersinformatie tijdens het autorijden?

(0/4000)

Figuur 28: Pagina 12 van de enquête – deel 2, vraag 13

### A.D. Deel 3: Tekstberichten

Het derde deel gaat over tekstberichten. Tekstberichten is een breed begrip, er vallen onder andere sms-berichten onder. Volgens experts uit de werkgroep is elke vorm goed vergelijkbaar. De term tekstberichten is gekozen omdat dit een duidelijke algemene term is. De term WhatsApp is misschien niet bij alle respondenten bekend. Ook is het breed genoeg zodat bijvoorbeeld Facebook Messenger meegenomen wordt in de antwoorden door de respondenten.

Het deel over tekstberichten is toegevoegd omdat er het vermoeden vanuit de werkgroep is dat een binnenkomende melding, lezen van tekst en typen van een bericht veel afleiding geeft en relatief vaak gedaan wordt. Verder wordt sms'en veelal genoemd bij de forumdiscussie.

### A.D.A. Vraag 14

Net als bij deel 1 en deel 2 gaat de eerste vraag over acceptatie van de functie. Er zijn vier mogelijke reacties weergegeven, namelijk “Een uitgebreide reactie sturen”, “Een korte reactie sturen”, “Alleen lezen” en “Geen actie ondernemen”. De vier reacties komen vanuit de werkgroep. De gebruikte afbeeldingen zijn zelf samengesteld met print-screens op de smartphone. Deze vraag is “need-to-know”.

### Deel 3: Tekstberichten

Wat doet u als u tijdens het autorijden een tekstbericht ontvangt?



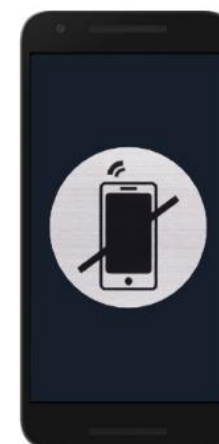
Een uitgebreide reactie sturen



Een korte reactie sturen



Alleen lezen



Geen actie ondernemen

Figuur 29: Pagina 13 van de enquête - deel 3, vraag 14

#### A.D.B. Vraag 15

De drie standaard “nice-to-know” vragen over tekstberichten staan samen op één pagina. Dit zorgt voor eenheid met de vraagstelling bij deel 1 en deel 2.

Als eerste is gevraagd naar de frequentie op dezelfde wijze als eerder, met dezelfde antwoordmogelijkheden.

#### A.D.C. Vraag 16

De vraag over afleiding bestaat uit vier onderdelen. Hierbij wordt gevraagd hoeveel afleiding de mogelijke antwoorden van vraag 14 geven. De vier onderdelen waarvan gevraagd wordt hoeveel afleiding ze geven zijn: “De melding dat u een nieuw tekstbericht heeft ontvangen”, “Het lezen van een tekstbericht”, “Het typen van een kort tekstbericht” en “Het typen van een lang tekstbericht”.

#### A.D.D. Vraag 17

Vraag 17 gaat over rijtaakondersteuning die tekstberichten mogelijk kunnen geven. De enige manier hoe het sturen van een tekstbericht kan helpen bij het autorijden, is als het meer rust in het hoofd en verbeterde concentratie veroorzaakt, aldus experts in de werkgroep. Volgens de theorie kan een bestuurder zich beter concentreren zodra hij heeft laten weten dat hij later op zijn bestemming is door file. Om dit uit te zoeken is gevraagd of het versturen van een kort tekstbericht, zoals “Ben later”, de concentratie verhoogt. De antwoordmogelijkheden zijn hetzelfde zoals bij vraag 4 en vraag 12.

**Hoe vaak stuurt u een tekstbericht tijdens het autorijden?**

☐ Al mijn ritten

☐ Een groot deel van mijn ritten

☐ Ongeveer de helft van mijn ritten

☐ Af en toe

☐ Nooit

**Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden?**

|                                                         | Geen | Amper | Enigszins | Veel | Te veel |
|---------------------------------------------------------|------|-------|-----------|------|---------|
| De melding dat u een nieuw tekstbericht heeft ontvangen | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Het lezen van een tekstbericht                          | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Het typen van een kort tekstbericht                     | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Het typen van een lang tekstbericht                     | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |

**Kunt u zich beter concentreren op het autorijden nadat u een kort tekstbericht zoals "Ben later" verstuurd heeft?**

| Helemaal niet | Nauwelijks | Aanzienlijk | Optimaal |
|---------------|------------|-------------|----------|
| 1             | 2          | 3           | 4        |

Figuur 30: Pagina 14 van de enquête - deel 3, vragen 15, 16a, 16b, 16c, 16d en 17



#### A.D.E. Vraag 18

Het sturen van tekstberichten is verboden en zeer gevaarlijk. Het leidt je altijd cognitief, manueel en visueel af en soms ook auditief. Van alle onderzochte functies is dit de meest gevaarlijke (Dingus, et al., 2016) en toch wordt het gebruikt.

Met deze vraag wordt onderzocht waarom respondenten toch tekstberichten sturen. Niet iedereen krijgt deze vragen, alleen respondenten die bij vraag 15 hebben aangegeven “Af-en-toe” of vaker te bellen tijdens het autorijden. De mogelijke antwoorden komen uit de werkgroep, de afdeling ANWB Belangenbehartiging en de forumdiscussie. Het zijn de meest waarschijnlijke volgens deze bronnen. Het was mogelijk om meerdere antwoorden in te vullen.

**Wat zijn voor u de voornaamste redenen om een tekstbericht te sturen tijdens het autorijden?**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik wil laten weten hoe laat ik aanwezig ben
- ☐ Ik wil antwoord geven op een vraag die mij gesteld is
- ☐ Ik wil niets missen in een chatgroep
- ☐ Ik wil mijn tijd in de auto nuttig gebruiken
- ☐ Ik wil verveling tegengaan
- ☐ Ik doe het onbewust
- ☐ Ik denk dat er van mij verwacht wordt dat ik direct reageer
- ☐ Anders, namelijk ...

Figuur 31: Pagina 15 van de enquête - deel 3, vraag 18

#### A.D.F. Vraag 19

De laatste vraag in deel 3 geeft extra ruimte voor toelichting over tekstberichten.

**Heeft u nog een toelichting over tekstberichten?**

(0/4000)

Figuur 32: Pagina 16 van de enquête - deel 3, vraag 19

#### A.E. Deel 4: De smartphone als navigatie

Bij alle vragen gaat het om het gebruik van functies op de smartphone. Navigatiesystemen worden ook vaak buiten de smartphone om gebruikt, zoals een ingebouwd navigatiesysteem of een los apparaat. (TomTom Update, 2015) Om te voorkomen dat respondenten uit gaan van navigatie buiten de smartphone om, is specifiek “De smartphone als navigatie” genoemd. Daarnaast is bij nagenoeg elke vraag in dit deel het er nogmaals bijgezet.

Navigatie kwam sterk naar voren bij zowel de werkgroep, de afdeling als de forumdiscussie. Daarom is het toegevoegd. Navigeren is toegestaan, mits van te voren ingesteld. Daarnaast kan het rijtaakondersteuning geven. Toch kunnen er ook problemen komen door navigatie-apps. Navigatie in de auto is zodanig belangrijk geworden, dat het sinds 2011 verplicht is om in examenauto's voor rijbewijzen te hebben (CBR, 2010).

#### A.E.A. Vraag 20

Het volgen van navigatie is wettelijk toegestaan. Onderweg invoeren van een adres valt onder “vasthouden” en is verboden (OM, 2017). Om uit te zoeken wat de sociale norm bij het invoeren van de bestemming is, is naar de acceptatie gevraagd. De vraag is “need-to-know”, net als elke eerste vraag bij de deel 1 t/m 4. Dit is gedaan in de vorm van een “Stel dat..” vraag, met de nadruk op invoeren van een navigatie-app op de smartphone. Er zijn namelijk meerdere typen van navigatiesystemen (TomTom Update, 2015) en het is belangrijk dat de respondenten gericht op navigatie-apps antwoord geven. Respondenten die normaal gesproken een ander typen navigatie gebruiken, richten zich hierbij wel op het invoeren op de smartphone.

Er zijn vier mogelijke antwoorden, namelijk “Van tevoren”, “Onderweg mits spraakgestuurd”, “Onderweg intypen” en “Navigatie op de smartphone moet verboden worden”. Het eerste antwoord richt zich op wel gebruiken van navigatie op de smartphone, maar niet onderweg. Dit kwam naar sterk voren bij de forumdiscussie. De gebruikte afbeelding is een zelfgemaakte foto. Het tweede en derde antwoord richten zich beide op het onderweg invoeren van een bestemming. Dit kan spraakgestuurd of manueel. Het verschil hiertussen werd interessant gevonden door de werkgroep. Hiervoor is een stockafbeelding (iStock) en een printscreen van eigen telefoon gebruikt. De laatste antwoordmogelijkheid is een verbod op navigatie op de smartphone. Dit is genoemd bij de forumdiscussie. De afbeelding is afkomstig uit de ANWB beeldbank. Bij alle afbeeldingen is gekozen voor een duidelijke smartphone of smartphone-app.

Bij deze vraag zat een kleine fout, het was namelijk mogelijk om meerdere antwoorden in te vullen.

#### Deel 4: De smartphone als navigatie

**Stel: u gebruikt een navigatie-app op de smartphone. Het invullen van een bestemming doet u dan bij voorkeur:**



Figuur 33: Pagina 17 van de enquête - deel 4, vraag 20

#### A.E.B. Vraag 21

De vragen op enquête pagina 18 zijn “nice-to-know”. Ze zijn allemaal opgebouwd en hebben dezelfde antwoordmogelijkheden als de vragen in eerdere delen.

Vraag 21 richt zich op de frequentie van het gebruik.

#### A.E.C. Vraag 22

Vraag 22 gaat over afleiding, namelijk hoeveel afleiding het volgen van spraakgestuurde en visuele routeaanwijzingen geven.

#### A.E.D. Vraag 23

In deze vraag wordt gevraagd hoeveel afleiding de respondenten denken dat de overige antwoorden uit vraag 21 geven.

#### A.E.E. Vraag 24

Ook bij deel 4 is gevraagd naar rijtaakondersteuning, net als in eerdere delen.



**Hoe vaak gebruikt u navigatie op uw smartphone tijdens het autorijden?**

☐ Al mijn ritten  
☐ Een groot deel van mijn ritten  
☐ Ongeveer de helft van mijn ritten  
☐ Af en toe  
☐ Nooit

**Hoeveel afleiding vindt u dat het opvolgen van een navigatie op uw smartphone geeft bij:**

|                                   | Geen | Amper | Enigszins | Veel | Te veel |
|-----------------------------------|------|-------|-----------|------|---------|
| Spraakgestuurde routeaanwijzingen | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Visuele routeaanwijzingen         | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |

**Hoeveel afleiding vindt u dat het invoeren van een bestemming tijdens het autorijden geeft bij het:**

|                                                        | Geen | Amper | Enigszins | Veel | Te veel |
|--------------------------------------------------------|------|-------|-----------|------|---------|
| Inspreken van het adres                                | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Intypen van het adres                                  | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Kiezen van een adres uit het geheugen van de navigatie | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |

**Hoeveel helpt navigatie op een smartphone u tijdens het autorijden?**

| Helemaal niet | Nauwelijks | Aanzienlijk | Optimaal |
|---------------|------------|-------------|----------|
| 1             | 2          | 3           | 4        |

Figuur 34: Pagina 18 van de enquête - deel 4, vragen 21, 22a, 22b, 23a, 23b, 23c en 24

#### A.E.F. Vraag 25

De respondenten die bij vraag 20 niet hebben ingevuld dat navigatie op de smartphone verboden moet worden en bij vraag 21 niet nooit hebben ingevuld krijgen vier extra vragen. Deze vragen gaan dus alleen naar respondenten die daadwerkelijk een navigatie op hun smartphone gebruiken en hier achter staan.

Om uit te zoeken of de respondenten interactie met de navigatie accepteren, is vraag 25 toegevoegd. Als de vorm van een stelling is een situatie waarbij de navigatie een snellere route heeft gevonden voorgelegd. De opties zijn “Vragen aan de bestuurder of hij/zij een andere route wil?” en “De routekeuze moet de smartphone zelf maken”.

**Stel: de navigatie heeft een nieuwe, snellere route gevonden. Wat moet de navigatie doen?**



**Vragen aan de bestuurder of hij/zij een andere route wil?**



**De routekeuze moet de smartphone zelf maken**

Figuur 35: Pagina 19 van de enquête - deel 4, vraag 25

#### A.E.G. Vraag 26

Ook van de melding en interactie is de vraag gesteld hoeveel afleiding de respondenten denken dat het geeft. Hierbij kan er wederom “Geen”, “Amper”, “Enigszins”, “Veel” en “Te veel” geantwoord worden.

### A.E.H. Vraag 27

Voor de rijtaakondersteuning is gevraagd hoeveel actuele routeinformatie helpt bij het autorijden. Actuele routeinformatie is een duidelijk voorbeeld van een app die ontworpen is voor rijtaakondersteuning. Of het dat daadwerkelijk biedt kan met deze vraag onderzocht worden.

**Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden?**

|                                                                            | Geen | Amper | Enigszins | Veel | Te veel |
|----------------------------------------------------------------------------|------|-------|-----------|------|---------|
| Een melding (pop-up) van de navigatie dat er een nieuwe route is           | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |
| Een door de navigatie voorgestelde nieuwe route accepteren (actie vereist) | 1    | 2     | 3         | 4    | 5       |

**Hoeveel helpt actuele route-informatie u bij het autorijden?**

| Helemaal niet | Nauwelijks | Aanzienlijk | Optimaal |
|---------------|------------|-------------|----------|
| 1             | 2          | 3           | 4        |

Figuur 36: Pagina 20 van de enquête - deel 4, vragen 25, 26a, 26b en 27

### A.E.I. Vraag 28

De laatste vraag gaat in dit deel is wederom voor toelichting.

**Heeft u nog een toelichting over het gebruik van navigatie op de smartphone tijdens het autorijden?**

(0/4000)

Figuur 37: Pagina 21 van de enquête - deel 4, vraag 28

### A.F. Deel 5: Het gebruik

De eerste vier delen zijn telkens hetzelfde opgebouwd en ze gaan allemaal over een andere handeling. Deel 5 is anders opgebouwd. Het richt zich op het algemene gebruik van de smartphone tijdens het besturen van de auto. Deze vragen zijn “nice-to-know” of kunnen gebruikt worden in vergelijking met andere onderzoeken om de waarheidsgetrouwheid te valideren.

### A.F.A. Vraag 29

De eerste vraag richt zich op het moment waarop de smartphone gebruikt wordt. Tijdens de forumdiscussie werd veelal gezegd dat de smartphone alleen in specifieke momenten gebruikt wordt. Al deze momenten zijn gebruikt als antwoordmogelijkheden.

Naast een aantal antwoordmogelijkheden, is ook de ruimte gegeven voor “Anders, namelijk...” Dit zorgt er voor dat de respondenten ook een antwoord kunnen geven dat niet eerder is langsgekomen. Respondenten hebben de optie om meerdere antwoorden te kiezen.



#### Deel 5: Het gebruik

In welke situaties vindt u dat de smartphone gebruikt kan worden tijdens het besturen van de auto?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Tijdens het wachten (rood verkeerslicht, gesloten spoorbomen, open brug enz.)
- ☐ In de file
- ☐ Op de snelweg
- ☐ Buiten de bebouwde kom
- ☐ Op een rustige weg
- ☐ Achter langzaam rijdend verkeer
- ☐ Binnen de bebouwde kom
- ☐ Tijdens het stilstaan
- ☐ In geen enkele situatie
- ☐ Anders, namelijk...

*Figuur 38: Pagina 22 van de enquête - deel 5, vraag 29*

#### A.F.B. Vraag 30

Uit discussie op de afdeling ANWB Belangenbehartiging bleek dat er een andere sociale norm geldt zodra er passagiers in de auto zitten. Dit is ook tijdens de forumdiscussie genoemd. Als “nice-to-know” is de vraag toegevoegd.

Is het gebruik van uw smartphone tijdens het autorijden anders als er mensen meerijden?

- ☐ Ja, dan gebruik ik hem helemaal niet
- ☐ Ja, ik gebruik hem dan minder
- ☐ Ja, dan laat ik mijn bijrijder mijn smartphone bedienen
- ☐ Nee, mijn gebruik blijft gelijk

*Figuur 39: Pagina 23 van de enquête - deel 5, vraag 30*

#### A.F.C. Vraag 31

In het onderzoek van TeamAlert (TeamAlert, 2014) is gevraagd in welke verhouding gebruik wordt gemaakt van de smartphone tijdens het besturen van de auto. Om de validiteit van dit onderzoek te bepalen is deze vraag ook in dit onderzoek gesteld. Vanuit de werkgroep werd ook “Agenda beheren” genoemd als functie. Deze is bij deze vraag toegevoegd. Verder zijn de opties “Anders” en “Ik gebruik geen enkele functie” toegevoegd.

Via de tool waarin de enquête is gemaakt is deze vraag alleen geldig als het totaal 100% is. Omdat het een grotere en ingewikkelde vraag is om in te vullen, is er de laatste inhoudelijke vraag van gemaakt. De makkelijkere vragen zijn dan al ingevuld en daardoor werkt deze vraag niet ontmoedigend meer. Ook is tekstueel beschreven dat het de laatste inhoudelijke vraag is, in de hoop dat de respondenten deze vraag en de laatste algemene vragen nog invullen.

**U bent bijna klaar, dit is de laatste inhoudelijke vraag.**

**Kunt u de verhouding in smartphonegebruik tijdens het besturen van de auto aangeven?**

**Het totaal moet 100% zijn.**

|                                |                      |   |
|--------------------------------|----------------------|---|
| Agenda beheren                 | <input type="text"/> | % |
| Bellen                         | <input type="text"/> | % |
| Muziek                         | <input type="text"/> | % |
| Navigatie                      | <input type="text"/> | % |
| SMS/WhatsApp/e-mail            | <input type="text"/> | % |
| Social Media                   | <input type="text"/> | % |
| Verkeersinformatie-apps        | <input type="text"/> | % |
| Anders                         | <input type="text"/> | % |
| Ik gebruik geen enkele functie | <input type="text"/> | % |

**U hebt verdeeld** **0 van 100 %**

*Figuur 40: Pagina 24 van de enquête - deel 5, vraag 31*

#### A.F.D. Vraag 32

Wederom is als laatste vraag van het deel ruimte voor toelichting. Dit maal voor een toelichting over het gebruik van de smartphone.

**Heeft u nog een toelichting over uw smartphonegebruik tijdens het autorijden?**

(0/4000)

*Figuur 41: Pagina 25 van de enquête - deel 5, vraag 32*

#### A.G. Deel 6: Achtergrondinformatie

Na alle inhoudelijke vragen is het laatste deel voor algemene vragen. Het heeft de titel “Achtergrondinformatie” gekregen. Dit wordt na de enquête gevraagd, omdat de meeste respondenten het niet erg vinden om nog in te vullen zodra ze klaar zijn (Beijk, 2017).

Het laatste deel heeft de meeste vragen. Wel zijn het korte en simpele vragen. Op de eerste pagina staan twee vragen, deze gaan over hoe lang al en hoeveel ze autorijden.

##### A.G.A. Vraag 33

De duur van het rijbewijsbezit kan invloed hebben op het rijgedrag. In de wetgeving gelden andere regels voor beginnende bestuurders (OM, 2014). Om deze onderlinge vergelijking te kunnen maken is deze vraag toegevoegd. Dit valt onder “nice-to-know” en kan relevant zijn voor vervolgonderzoek.

##### A.G.B. Vraag 34

Naast de lengte van het rijbewijsbezit kan ook het aantal rijkilometers invloed hebben op het gedrag. Voor een chauffeur die veel op de weg zit, is het gedrag en de norm wellicht anders dan bij iemand die nagenoeg nooit rijdt.



#### Deel 6: Achtergrondinformatie

##### Hoe lang bent u in het bezit van een autorijbewijs?

- ☐ 0-5 jaar
- ☐ 6-10 jaar
- ☐ 11-20 jaar
- ☐ 21-30 jaar
- ☐ Meer dan 30 jaar

##### Hoeveel kilometer rijdt u per jaar?

- ☐ Minder dan 5.000 km
- ☐ 5.000 - 10.000 km
- ☐ 10.000 - 15.000 km
- ☐ 15.000 - 20.000 km
- ☐ 20.000 km of meer

Figuur 42: Pagina 26 van de enquête - deel 6, vragen 33 en 34

#### A.G.C. Vraag 35

Vanuit de werkgroep was de hypothese dat naast rijervaring, leeftijd en geslacht er nog een andere factor die invloed heeft op de norm. Namelijk of eerder het rijbewijs of de smartphone in bezit zijn. Het eerst leren autorijden en vervolgens omgaan met de smartphone kan ander gedrag opleveren dan eerst omgaan met de smartphone en daarna pas leren autorijden.

Om onduidelijkheid te voorkomen is er duidelijk bijgezet dat het om een autorijbewijs en een smartphone gaat en niet bijvoorbeeld een brommerrijbewijs en normale telefoon. Ter indicatie zijn er een aantal mijlpalen bij de opkomst van de smartphone toegevoegd. Dit zorgt voor een duidelijker beeld welke eerder in bezit was.

#### Wat had u eerder in bezit: een rijbewijs of een smartphone?

Ter illustratie:  
2001 - eerste BlackBerry  
2002 - eerste mobiel met snel internet  
2007 - eerste iPhone  
2009 - eerste HTC met Android



Autorijbewijs

Ongeveer tegelijkertijd

Smartphone

Figuur 43: Pagina 27 van de enquête - deel 6, vraag 35

#### A.G.D. Vraag 36

Op pagina 25 staan vier vragen. Dit zijn alle vier persoonlijke achtergrond vragen, daarom zijn ze samen gevoegd op één pagina.

Als eerste is gevraagd naar het geboortjaar om de leeftijd te bepalen. Omdat vragen naar iemands leeftijd brutaal over kan komen, is gevraagd naar het geboortjaar. Door deze vraag kan deelvraag 2 beantwoord worden, hiervoor wordt namelijk een verschil gemaakt in leeftijden.

#### A.G.E. Vraag 37

Om onderscheid in het onderzoek te kunnen maken tussen mannen en vrouwen bij analyses is gevraagd naar het geslacht. Dit is een meerkeuzevraag met twee antwoordmogelijkheden, namelijk “man” en “vrouw”. Onzijdig of wil ik niet zeggen (zoals in sommige andere onderzoeken) zijn is niet toegevoegd.

#### A.G.F. Vraag 38

Om te controleren of de respondenten een representatief beeld van Nederland vormen is gevraagd wat de woonprovincie is. Het verschil tussen sterk stedelijk gebied of een landelijk gebied kan invloed hebben op de sociale norm rond smartphonegebruik in de auto. Daarom is deze vraag toegevoegd om de representativiteit te controleren.

#### A.G.G. Vraag 39

De laatste persoonlijke achtergrondvraag is of de respondent ANWB-lid is. Door de afdeling ANWB Belangenbehartiging werd het interessant gevonden om te weten of er een verschil zit in sociale norm tussen de ANWB-leden en andere respondenten.

The image shows a screenshot of a survey form with four questions. The first question, 'Wat is uw geboortejaar?', has an empty text input field. The second question, 'Wat is uw geslacht?', has a dropdown menu with the text 'Kies antwoord ...'. The third question, 'In welke provincie woont u?', also has a dropdown menu with the text 'Kies antwoord ...'. The fourth question, 'Bent u ANWB-lid?', has two radio button options: 'Ja' and 'Nee'.

Figuur 44: Pagina 28 van de enquête - deel 6, vragen 36, 37, 38 en 39

#### A.G.H. Vraag 40

Als beloning voor de deelname kunnen de respondenten een cadeaubon winnen. Om contact met hen op te nemen is een e-mail adres nodig. Omdat sommige respondenten dit niet hoeven te winnen of anoniem willen blijven krijgt elke respondent de keuze om hun e-mail adres achter te laten, bij vraag 37d. Daarvoor wordt eerst gevraagd of de respondenten kans willen maken op de cadeaubon.

Na afloop van de enquête willen sommige respondenten wellicht op de hoogte gehouden worden van de resultaten. Daarom is hier naar gevraagd, zodat het niet ongewenst een e-mail krijgen.



Een deel van de respondenten is benaderd uit een ANWB database. Deze kan altijd uitgebreid worden. Daarom is gevraagd of de respondenten vaker benaderd mogen worden voor onderzoeken.

Het e-mail adres is vrij om in te voeren of leeg te laten. Dit is alleen nodig indien één of meerdere vragen (vraag 37a, 37b of 37c) met "ja" beantwoord zijn.

**Wilt u kans maken op een cadeaubon t.w.v. € 20,-?**

☐ Ja

☐ Nee

**Wilt u een e-mail ontvangen met de uitkomst van dit onderzoek?**

☐ Ja

☐ Nee

**Wilt u vaker uw mening te delen met ANWB belangenbehartiging?**

☐ Ja

☐ Nee

☐ Ik denk al mee met de ANWB

**Op één of meerdere van de drie bovenstaande vragen 'ja' geantwoord? Laat dan hier uw e-mail adres achter.**

Figuur 45: Pagina 29 van de enquête – deel 6, vragen 40a, 40b, 40c en 40d

#### A.G.I. Vraag 41

Zoals bij de eerdere delen is weer de laatste vraag of de respondenten nog een toelichting hebben.

**Heeft u nog inhoudelijke toevoegingen of opmerkingen?**

(0/4000)

Figuur 46: Pagina 30 van de enquête - deel 6, vraag 41

#### A.G.J. Afsluiting enquête

Op de afsluitende pagina worden de respondenten bedankt voor hun deelname. Vervolgens worden ze doorgelinkt naar de website van ANWB belangenbehartiging. Er zijn knoppen toegevoegd die het gemakkelijk maken om de enquête te delen, voor een groter bereik en meer respondenten.

**Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!**

De resultaten worden rond augustus 2017 gepubliceerd.

U kunt nu doorgaan door op "Einde" of ">" te drukken of deze enquête delen met anderen.

Please feel free to share this survey.

Figuur 47: Pagina 31 van de enquête – einde van de enquête

## B. Bijlage 2: Berekening steekproefgrootte

Hieronder is de berekening getoond waarin berekend is hoe groot de steekproef moet zijn voor een foutmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 99% bij een populatie van 10986066 (het aantal inwoners in het bezit van een autorijbewijs 2017) (CBS, 2017). Het aantal benodigde respondenten is dan 664.

|                             |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grootte populatie:          | <input type="text" value="10986066"/> | Hoeveel mensen bevat de groep die uw steekproef voorstelt? (De steekproefgrootte wijzigt niet veel voor een populatie groter dan 20.000.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Foutenmarge:                | <input type="text" value="5%"/>       | Dit is het positieve of negatieve getal dat meestal wordt weergegeven in opiniepeilingresultaten van dagbladen of televisie. Bijvoorbeeld, als u een foutenmarge van 4% gebruikt en 47% van uw steekproef een bepaald antwoord geeft, dan kan u er "zeker" van zijn dat als u diezelfde vraag aan de volledige populatie had gesteld, tussen 43% (47-4) en 51% (47+4) datzelfde antwoord zouden gekozen hebben (een lagere foutenmarge vereist een grotere steekproef). |
| Betrouwbaarheidsniveau:     | <input type="text" value="99%"/>      | Het betrouwbaarheidsniveau vertelt u hoe zeker u kan zijn van de foutenmarge. Het wordt uitgedrukt in percent en geeft weer hoe vaak het werkelijke percentage van de populatie dat een antwoord zou kiezen, binnen die foutenmarge ligt, m.a.w. in welke mate vertrouwt u erop dat de antwoorden die de respondenten hebben ingegeven, correct zijn (een hoger betrouwbaarheidsniveau vereist een grotere steekproef).                                                 |
| Vereiste steekproefgrootte: | <b>664</b>                            | Aantal respondenten nodig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Figuur 48: Berekening van de minimale steekproefgrootte (Checkmarket, 2017)

### C. Bijlage 3: Cijfers afleiding werkgroep

De werkgroep heeft de volgende lijst samengesteld en de handelingen becijferd met een cijfer tussen de 1 en 10.

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Handeling met smartphone of navigatie tijdens het rijden (voertuig is in beweging)                                                                  | Mate van afleiding<br>(totaalscore op alle vormen van afleiding, gedeeld door 4) - gewogen<br><br>Score op schaal 0 - 10 |
| Beschrijving handeling                                                                                                                              |                                                                                                                          |
| Weging (1-4)                                                                                                                                        |                                                                                                                          |
| NB: score van 0 geven als er geen sprake is van een bepaalde vorm afleiding (bijv. geen manuele afleiding, want bediening via spraak ipv handmatig) |                                                                                                                          |
| Bellen                                                                                                                                              |                                                                                                                          |
| Videobellen handsfree                                                                                                                               | 9,0                                                                                                                      |
| Handheld telefoonnummer overtypen.                                                                                                                  | 8,7                                                                                                                      |
| Handsfree telefoonnummer overtypen.                                                                                                                 | 8,5                                                                                                                      |
| Videobellen handheld                                                                                                                                | 8,3                                                                                                                      |
| Telefoneren handsfree route info                                                                                                                    | 8,3                                                                                                                      |

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Telefoneren handheld route info                        | 8,2 |
| Handheld nummer zoeken in contactenlijst, selecteren.  | 7,3 |
| Handsfree nummer zoeken in contactenlijst, selecteren. | 7,3 |
| Handheld telefoonnummer intypen uit het hoofd          | 7,3 |
| Handsfree telefoonnummer intypen uit het hoofd.        | 7,3 |
| Handheld gebeld worden.                                | 6,7 |
| Handsfree gebeld worden.                               | 5,7 |
| Bellen, handheld                                       | 5,1 |
| Telefoon wegstoppen (broekzak)                         | 5,0 |
| Bellen, handsfree                                      | 4,9 |
| Social media                                           |     |
| Facebook/Instagram reageren handheld                   | 8,3 |

|                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Foto bewerken + versturen/posten                                                  | 8,0 |
| Facebook/Instagram selecteren<br>tijdlijn bekijken (scrollen) handheld            | 7,7 |
| Facebook/Instagram berichten<br>bekijken (foto's + tekst) handheld                | 7,7 |
| Facebook/Instagram filmpjes<br>bekijken handheld                                  | 7,7 |
| Foto maken                                                                        | 7,7 |
| Twitter lezen                                                                     | 6,7 |
| Facebook/Instagram liken handheld                                                 | 6,3 |
| Teksten (sms, Whatsapp, Facebook Messenger,<br>Imessage, PB Facebook, PB Twitter. |     |
| Lang bericht typen handheld                                                       | 9,3 |
| Lang bericht typen handsfree                                                      | 9,3 |
| Bericht laten typen + verbeteren<br>handheld                                      | 9,3 |
| Bericht typen met twee handen*                                                    | 9,1 |

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Bericht laten typen + verbeteren<br>handsfree | 8,7 |
| Kort bericht typen (ok/tijd)<br>handheld      | 8,3 |
| Kort bericht typen (ok/tijd)<br>handsfree     | 8,3 |
| Email beantwoorden handheld                   | 8,3 |
| Bericht inspreken handsfree                   | 7,7 |
| Bericht laten typen handheld                  | 7,7 |
| Bericht typen met een hand*                   | 7,4 |
| Bericht laten typen handsfree                 | 7,0 |
| Locatie delen                                 | 7,0 |
| Bericht lezen handheld                        | 6,7 |
| Bericht afspelen handheld                     | 6,7 |
| Bericht afspelen handsfree                    | 6,7 |



|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Bericht inspreken handheld                                                 | 6,7 |
| Email lezen handheld                                                       | 6,7 |
| Bericht lezen                                                              | 6,4 |
| Bericht ontvangen zonder geluid, knipper of tril (pop-up) niet in de hand  | 5,3 |
| Bericht ontvangen trilstand (zonder geluid of knipper) niet in de hand     | 5,3 |
| Bericht ontvangen geluid aan (met geluid, zonder knipper). Niet in de hand | 5,3 |
| Bericht ontvangen knipper (zonder geluid of tril). Niet in de hand         | 5,3 |
| Bericht lezen handsfree                                                    | 5,0 |
| Navigatie                                                                  |     |
| Adres opzoeken tijdens rit                                                 | 8,3 |
| Adres invoeren tijdens rijden                                              | 8,3 |
| Eerder bezochte locatie invoeren                                           | 7,5 |
| Discussieren met bijrijders over de route                                  | 7,3 |

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| Nieuwe route accepteren                    | 7,3 |
| Navigeren naar parkeerplaats               | 7,3 |
| Locatievoorziening aanzetten               | 7,3 |
| File/flits info opzoeken                   | 7,0 |
| Locatie openen uit WhatsApp                | 6,7 |
| Flitspaal melding krijgen                  | 5,3 |
| Waarschuwing van navi krijgen              | 5,3 |
| Navigatie (telefoon in de hand)            | 5,1 |
| Navi vooraf ingesteld, alleen visueel      | 4,3 |
| Navigatie (op het stuur)                   | 3,7 |
| Navi vooraf ingesteld, visueel en auditief | 3,3 |
| Visueel rijtaak ondersteunende apps        | 2,7 |

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| Navi vooraf ingesteld, alleen auditief      | 2,7 |
| Vooraf Auditief rijtaak ondersteunende apps | 2,3 |
| Adres inspreken                             | 2,0 |
| Navigatie (spraak)                          | 2,0 |
| Pre-trip social media                       | 0,0 |
| Muziek + diversen                           |     |
| Spelletje spelen                            | 9,7 |
| Gamen***                                    | 9,5 |
| Agenda beheren                              | 8,7 |
| Parkeerkaart reserveren (rijdend)           | 8,3 |
| Surfen op internet handheld                 | 8,3 |
| Treintijden opzoeken                        | 8,0 |
| Vloggen                                     | 7,9 |
| Muziek zoeken                               | 7,7 |

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Selfies maken                                         | 7,3 |
| Film kijken met scherm in de hand**                   | 7,2 |
| Film kijken met scherm op het stuur**                 | 7,2 |
| Weer opzoeken                                         | 7,0 |
| Shazam                                                | 7,0 |
| Huidige/actuele snelheid bekijken                     | 7,0 |
| Agenda bekijken                                       | 6,7 |
| Muziek aanzetten/nummer herhalen                      | 6,3 |
| Filmen                                                | 5,1 |
| Foto's maken                                          | 5,1 |
| Tijd aflezen smartphone                               | 4,7 |
| Muziek luisteren op speaker                           | 4,4 |
| Muziek luisteren met 2 oortjes in                     | 4,3 |
| Muziek luisteren met 1 oortje in                      | 3,9 |
| Muziek luisteren (alleen luisteren) vooraf ingesteld. | 1,3 |

Tabel 8: Schaal met hoeveelheid afleiding volgens de werkgroep



## D. Bijlage D: Resultaten forumdiscussie

In 2.1.3 is vermeld dat er een forumdiscussie is gehouden. De forumdiscussie is gehouden op het Denk mee met de ANWB forum. Alle resultaten van de forumdiscussie zijn in deze bijlage te vinden.

### D.A. Resultaten

Er hebben 67 ANWB-leden gereageerd met in totaal 75 reacties, zie D.C. De reacties zijn onder elkaar gezet en gecodeerd/gebundeld. De codewoorden zijn gebruik, gevolg of probleem, oplossing en opvallend. Aan de hand van de meningen is een beeld gevormd wat belangrijk is. Elke mening is meegenomen, ook degene die maar één maal zijn genoemd. De reacties zijn te bundelen in vier onderdelen; gebruik, gevolgen/problemen, oplossingen en opvallend.

#### D.A.A. Gebruik

De mening over het gebruik is in drieën te delen. Helemaal geen gebruik van de smartphone in de auto, beperkt gebruik zoals voor navigatie of handsfree bellen en het soms gebruiken van de smartphone bijvoorbeeld op een lege weg of bij een lage snelheid. Deze drie verschillende soorten gebruik hebben wel dezelfde overkoepelende gedachte en dat is dat veel gebruik zeer ongewenst is.

#### D.A.B. Gevolgen/problemen

Er zijn meerdere gevolgen genoemd die uiteindelijk hetzelfde probleem veroorzaken. Het probleem dat genoemd wordt zijn ongevallen. Als gevolg van het smartphonegebruik wordt afleiding en concentratieverlies als oorzaak genoemd. Afleiding en concentratieverlies hebben volgens de deelnemers het gevolg dat er ander rijgedag wordt waargenomen bij de smartphone gebruikers dan bij de niet smartphone gebruikers. Onder het afwijkende rijgedag valt slingeren, slecht kijkgedrag en een wisselende snelheid.

### D.A.C. Oplossingen

De aangedragen oplossingen zijn in vier takken te splitsen. De eerste tak is handhaving, hieronder vallen hogere straffen zoals hogere boetes en zelfs een rijontzegging. Ook is meer controle genoemd. De tweede tak is voorkomen, hierbij moet gedacht worden aan het technisch onmogelijk maken van het gebruik van de smartphone tijdens het autorijden. De derde tak is het stimuleren van het stoppen op een parkeerplaats voordat de smartphone gebruikt wordt. Als vierde en laatste tak is verandering van de norm.

#### D.A.D. Opvallend

Er zijn drie uitspraken die opvielen.

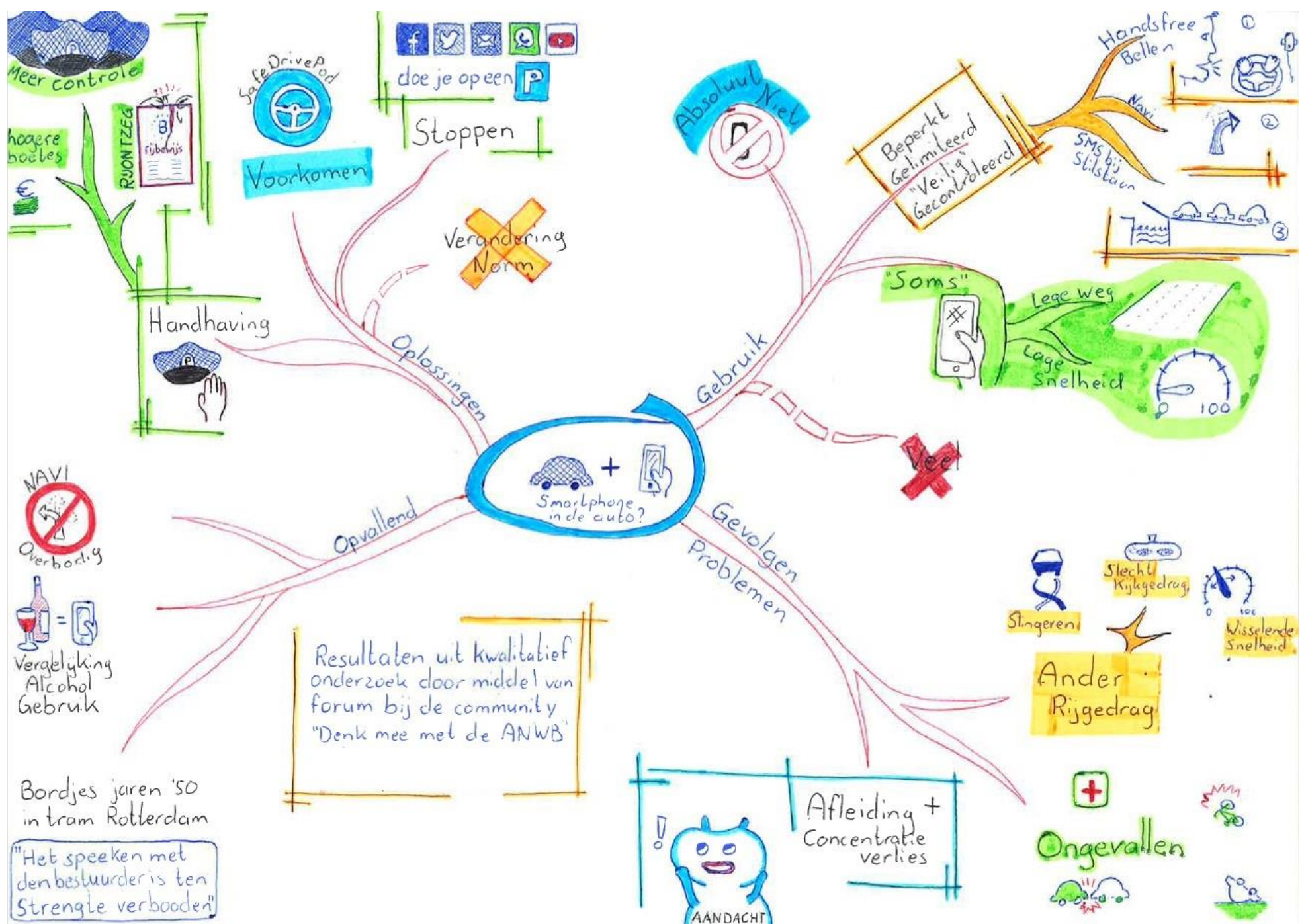
“Ik vergelijk het bellen als bestuurder het zelfde als het nuttigen van alcohol en daarna toch gaan rijden. Onverantwoord!”

“Vroeger waren ze nog niet zo gek: ik kan mij herinneren, dat er half jaren '50 in de trams in Rotterdam een bordje boven de bestuurdersplaats gemonteerd was met de tekst "Het spreken met den bestuurder is ten strengste verboden".”

“Van Neanderthaler tot de uitvinding van de navigatie heeft de mens de weg al kunnen vinden en nu weet men niet eens wie er in de straat woont!”

### D.B. Mindmap

De resultaten zijn uitgewerkt in een ‘mindmap’, dat is een diagram met illustraties gemaakt van het algemene beeld dat de deelnemers gaven. De mindmap is te zien op in Figuur 49. Het middelpunt is de vraag of de smartphone in de auto thuishoort. Vanuit dit punt lopen vier ‘takken’ met elk onderwerpen die veel genoemd zijn.



Figuur 49: Resultaat kwalitatief onderzoek

## D.C. Reacties

Hier zijn alle reacties van de forumdiscussie te vinden. De originele vraag was: *“Kunt u iets vertellen over uw smartphone-gebruik in de auto?*

*Waarvoor en hoe gebruikt u uw telefoon en in welke situatie? Zijn er ook situaties waarin u vindt dat dit niet kan?”*

Hierop is 67 keer gereageerd door ANWB-leden. Hier is 19 maal op gereageerd door de discussieleiders (vraag 2). Daarop zijn vervolgens nog 8 reacties gekomen (reactie 2). In onderstaande tabel zijn alle respondenten en hun namen anoniem gemaakt. Uit deze reacties is de bovenstaande mindmap gemaakt.

| Nr. | Reactie 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Vraag 2                                                                                                                                               | Reactie 2                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Ik heb in mijn auto alleen de ontvangst van een telefoongesprek aan staan. De ontvangst van sms/ whatsapp e.d. zijn uitgeschakeld, zodat deze niet kunnen afleiden. Wanneer ik de handsfree telefoon gebruik in de auto pas ik mijn snelheid aan, ik neem de snelheid van het vrachtverkeer aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Hoe zorg je er voor dat je alleen gebeld kan worden en geen sms binnen krijgt?                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2   | Ik zal niet de enige zijn die stelt dat elk gebruik van een smartphone uit den boze is. Onderzoek heeft aangetoond dat elke afleiding van de bestuurder van de auto leidt tot concentratieverlies en dus kan leiden tot gevaarlijke situaties. Dat moet je niet willen en daarom moet je de mobiel helemaal niet willen gebruiken. Tijdens het autorijden geeft een smartphone bovendien geen noodzakelijke toevoeging aan de voor het rijden noodzakelijke informatie, eerder het tegendeel. Hij hoeft van mij niet uit, maar negeer hem gewoon tot je kunt reageren.                                                                                        | Bedankt voor uw reactie ANONIEM. De smartphone kan ook gebruikt worden als navigator, vind u dat deze toepassing wel geschikt is voor in het verkeer? | Als hij uitsluitend daarvoor wordt gebruikt dan is dat toch hetzelfde als een gewone navigator. Uit ervaring weet ik dat je moet zorgen dat die is ingesteld voordat je gaat rijden; als je nog moet instellen tijdens het rijden is dat ook risicovol. |
| 3   | Ik rijd sinds 12-9-16 officieel motor & sinds 26-10-16 op mijn eigen motor. Ik heb nu een kleine 6000km in 6 maanden afgelegd. Veel meer dan de gemiddelde motorrijder... Wat is de belangrijkste observatie? 50% van de automobilisten die ik passeer (gewoon inhalen en tijdens tussen de file door) zit te smartphonen! Ik ben goed opgeleid door mijn instructeur en tijdens de eerste VRO (voortgezette rijopleiding), maar tegen knurften die op hun smartphone hannesen zijn rijopleidingen en allerte motorrijders niet opgewassen. Dus als je het mij vraagt: neem iedereen zijn rijbewijs af als er een registratie op de smartphone is die rijdt.. |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <p>Zelf ben ik niet bereikbaar tijdens mijn autorit. Ik gebruik mijn smartphone alleen om snel iets op te zoeken en dan alleen op een rustige plaats. Wanneer je deelneemt aan het verkeer, dan vind ik alleen bellen toegestaan als er niet effectief aan het verkeer wordt deelgenomen. Dit zou ook strafbaar moeten worden als je fietst of als voetganger.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Hallo ANONIEM, bedankt voor uw reactie! Kunt u uitleggen welke situatie u voor u ziet als "rustige plaats"? Ook ben ik benieuwd wat u ziet als niet effectief deelnemen aan het verkeer.</p> |
| 5 | <p>Ik gebruik ge smartphone voornamelijk voor navigatie. Vóór vertrek instellen, bluetooth oortje in en karren maar. Voor gesprekken moeilijker dan "ik ben wat later" geef ik meestal als antwoord "Dan bel ik over een ... wel even terug". Kennelijk is de hoogte van de boete en de pakkans weinig indrukwekkend, gezien het aantal bestuurders wat onderweg de smartphone gebruikt. Ik vind: 1x keer € 230, tweede keer € 460, derde keer gesprekje met een OvJ. Met een mogelijke rijontzegging. Kijken of dat wel werkt...</p>                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                 |
| 6 | <p>Voor mij is heel duidelijk dat een smartphone in een rijdende auto niet moet kunnen. We kunnen buiten onze auto al niet zonder. Het verkeer wordt steeds intensiever en vraagt steeds meer onze aandacht. Hoe verleidelijk is het niet om als er een berichtje komt toch even snel op onze smartphone te kijken. Het leidt te veel af. Gewoon niet in de auto gebruiken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                 |
| 7 | <p>Ik heb niet eens een smartphone :) Mijn mobiele telefoon gaat wel mee in de auto maar staat standaard uit. Mijn mobieltje gaat eigenlijk alleen aan als ik iemand moet bellen en dat doe ik wel op een parkeerplaats. Volgens mij kun je een telefoon - smart of niet - en een navigatiesysteem eigenlijk alleen maar bedienen als je stilstaat. Over handsfree bellen onder het rijden heb ik het dan niet. Dat zou waarschijnlijk wel kunnen, mits de gesprekspartner er begrip voor op kan brengen als er gezegd wordt: Even stil, ik moet nu op de weg letten! De enige reden die ik verder zie om in de auto te bellen - maar nog steeds stilstaand - is als ik 112 of de Wegenwacht nodig heb. En anders belt mijn brijrijder m/v maar. Groet, ANONIEM</p> |                                                                                                                                                                                                 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | <p>Het gebruik in de auto zou veel strenger aangepakt moeten worden. Ook sociale controle is op zijn plaats. Nog te vaak, zie je mensen niet op de weg letten, maar naar beneden kijken, omdat ze een smartphone in hun handen hebben. Het is eigenlijk te zot voor woorden. En de tolerantiegrens is veel te hoog.</p> | <p>Hoi ANONIEM, dank voor uw reactie. U heeft het over strengere aanpak, sociale controle en verlaging van tolerantiegrens. Hoe ziet u dit voor zich, kunt u het concreet maken? Hoe en door welke partijen moet dit bijvoorbeeld gestimuleerd worden?</p> | <p>Veel hogere boetes, maar ook daadwerkelijk de mensen stopzetten. Ik kan me niet voorstellen, dat ik de enige ben, die dit constateert. Ook gezagsdragers rijden op dezelfde wegen als ik, zowel binnen- als buiten de bebouwde kom. Aanhouden en flinke/hogere bekeuringen. Het is onverantwoord. Mensen gaan slingeren, zachter rijden en zien niet meer wat er rond hen heen gebeurt op de weg. Spiegel kijken kun je niet, als je op je telefoon kijkt. Dat geldt overigens niet alleen voor autobestuurders, maar voor alle verkeersdeelnemers. Een fietser en voetganger let ook niet meer op, maar als je als automobilist hen zou aanrijden, omdat zij niet uitkijken, dan ben je als automobilist de gebeten hond. Dus alle gebruik bij verkeerdeelname stoppen. Natuurlijk mag je wel praten in de auto, dus als je hem op je boordradio hebt aangesloten, kan ik me voorstellen dat je wel praat met iemand. Ook met medepassagiers kun je praten. Laat je echter niet afleiden. Dus niet op je telefoon aannemen of zelf bellen, tenzij je dit via de boordcomputer kunt of met spraakherkenning. Sociale controle wordt wellicht wat te veel. Want hoe maak je een medeweggebruiker attent op het feit, dat hij met zijn telefoon in de weer is. Als het mogelijk is wel zoveel mogelijk met vrienden, kennissen en collega's hierover praten. En op de fiets is het wellicht iets gemakkelijker. Dan kun je iets roepen. Verlagen tolerantiegrens. Gewoon niets meer accepteren, dus veel strenger straffen. Partijen: iedereen in Nederland, burgers en overheid en ordehandhavers.</p> |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>9</b>   | ik vind telefoongebruik in de auto gevaarlijk. Je ziet het aan het rijgedrag van iemand als hij aan het telefoonneren is. Het maak niet uit of het handsfree is if niet. Ze zijn afgeleid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>10</b>  | O het stuur van onze zit een knopje waarmee je de telefoon op kunt nemen. Handig als je gebeld wordt. Dat is eigenlijk het enige moment dat ik tegenwoordig mijn iPhone in de auto gebruik. In het verleden belde ik wel eens via het navigatie-display, maar daardoor word je behoorlijk afgeleid. Dus dat heb ik maar afgeschaft. Als ik nu onderweg wil bellen dan stop ik bij een benzinepomp of een parkeerterrein. Onlangs werd door Veilig Verkeer Nederland geopperd dat mensen die met kinderen in de auto hun telefoon gebruiken een hogere bekeuring zouden moeten krijgen. Daar ben ik het niet mee eens. Mensen die zonder kinderen in de auto telefoneren kunnen bij andere weggebruikers net zoveel, of soms nog meer, slachtoffers maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>11</b>  | Ik zet mijn smartphone af als ik in mijn auto rij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>12</b>  | Hoogstens als handfsfree telefoon via Bluetooth systeem of als navigatie systeem!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>13a</b> | Maar op 1 wijze prima en dat is als je de smartphone als navigatorgebruikt! Handsfree wel te verstaan! Voor de rest helemaal fout en vreselijk vervelend voor je mede weggebruikers. Voorbeeld: op de A50 richting Nijmegen komen we rond de afslag naar A73 vanaf de A15 steeds dezelfde dame tegen die lekker achter het stuur zit te appen. Tijdje erlangs gereden en duidelijk te zien dat ze aan het tikken is. Wat doet ze verder, nou langzamer en langzamer gaan rijden, flink slingeren en dan aan het stuur trekken om op de juiste baan te blijven en toch maar eens gas geven. Vorige week kwamen we haar in de bocht naar A73 slingerend tegen. Ik had echt de neiging om toen we naast haar zaten te toeteren, maar ja wat zijn dan de gevolgen. Zulke mensen zouden ze van de weg moeten halen en een rijverbod op moeten leggen. Mocht ze eens hierdoor een ongeluk krijgen hoop ik van harte dat ze niemand meeneemt.wat bezielt deze mensen toch? Gewoon de phone op stil zetten en ver weg diep in een tas stoppen en pas kijken als je op je bestemming bent. Niets is belangrijker dan opletten als bestuurder. Stom gedrag, echt nogmaals fikse boete en rij ontzegging! Kan hier echt heel erg boos om worden. |



|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>13b</b> | Eigenlijk zouden ze iets in de auto kunnen installeren dat de smartphone niet werkt althans alleen als je een handsfree set hebt dat die dan wel werkt. Zou toch kunnen met alle vernuftige technieken die er zijn.                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                      |
| <b>14</b>  | Mijn smartphone werkt alleen als ik wifi kan gebruiken. Ik gebruik hem in de auto dus alleen handsfree als ik gebeld wordt. Dan hoef ik op het dashboard alleen een knop in te drukken. Verder gebruik ik de telefoon in de auto niet. Voor navigeren heb ik een TomTom.                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |
| <b>15</b>  | Ik heb geen smartphone. Ik ben tegen telefoongebruik in de rijdende auto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                      |
| <b>16</b>  | De smartphone in de auto is een groot gevaar. Niet gebruiken. Krijg je telefoon, ga aan de kant als het kan en anders de eerste de beste parkeerplaats als het zo nodig is en bel dan of app dan. Niet onder het rijden.                                                                                                                                                                                                                                    | Bedankt voor de reactie ANONIEM. Vind u dat de telefoon wel aan mag staan, met geluid aan? En wat vindt u van gebruik van bijvoorbeeld Flitsmeister? |
| <b>17</b>  | In de auto gebruik ik (als bestuurder) de smartphone niet. Er is een carkit aanwezig dus oproepen kunnen binnen komen. Die worden handsfree beantwoord. Zelf bellen doe ik niet, ook niet handsfree. Als we met z'n tweeën zijn belt degene die niet rijdt, als dat nodig mocht zijn. In principe vind ik dat er geen smartphone gebruikt moet worden en als het echt nodig is handsfree en bij voorkeur niet rijdend. Ook handfree bellen geeft afleiding. |                                                                                                                                                      |
| <b>18</b>  | Handen vrij telefoneren in de auto vind ik geen probleem, je moet echt wel beide handen vrij hebben om auto te kunnen rijden. Zelf gebruik ik het navigatie systeem om handen vrij te bellen. Verder is het natuurlijk noodzakelijk om voor dat je vertrekt ea in te stellen zodat dit niet tijdens het auto rijden hoeft te gebeuren.. Ik rijdt zelf maar ongeveer 5000 Km per jaar.                                                                       |                                                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | <p>Of je bent aan het rijden of je bent aan het telefoneren met jouw smartphone, maar beiden tegelijk is geen enkele optie! Je zou je zelfs af kunnen vragen, of het praten met de bestuurder wel een goede zaak is. Immers het praten vergt toch ook een deel van de aandacht van de bestuurder. Ja, vroeger waren ze nog niet zo gek: ik kan mij herinneren, dat er half jaren '50 in de trams in Rotterdam een bordje boven de bestuurdersplaats gemonteerd was met de tekst "Het spreken met den bestuurder is ten strengste verboden". Zelf gebruik ik mijn mobiel niet tijdens het autorijden (en ook niet op de fiets). Het risico van afleiding (en daarbij het mede veroorzaken van een ongeluk) is mij veel te groot! Er zal maar een dode vallen bij een ongeluk, waarbij je als beller bij betrokken bent. Ik vergelijk het bellen als bestuurder het zelfde als het nuttigen van alcohol en daarna toch gaan rijden. Onverantwoord! Zelfs het gebruik van een smartphone voor route navigatie wijs ik af, immers het gebruik ervan vergt m.i. te veel aandacht van de bestuurder om hem in te stellen en/of af te lezen. Als ik mijn mobiel in de auto moet gebruiken, dan zet ik de auto langs de kant aangezien een telefonische oproep in een logboek terecht komt waar die is na te lezen. En die persoon is dan zelf terug te bellen. En is de beller anoniem, dan denk ik altijd: een goeie haan kraait twee keer! En voor de sociale media denk ik: daar is de auto niet voor als je nieuwsgierig bent. wacht maar tot je thuis bent.</p> | <p>Leuk om te horen van het trambord</p>                                                                                              |                                                                                                                                                                |
| 20 | <p>Als ik in de auto stap zet ik het geluid van mijn smartphone uit en stel ik in dat ik bezet ben. Op het moment dat ik op de plaats van bestemming ben kijk ik wel wie er gebeld heeft of een app heeft gestuurd. Ook op de fiets handel ik zo, omdat ik al veel gevaarlijke situaties heb gezien als gevolg van het smartphone in het verkeer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |
| 21 | <p>Los gebruik niet zo goed Gekoppeld met auto wel goed alle andere functies werken je kan alleen bellen en gebeld worden</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |
| 22 | <p>Om heel eerlijk te zijn lukt het mij niet altijd om van mijn telefoon af te blijven. Met name voor het opzoeken van een adres of telefoonnummer wil ik hem weleens gebruiken. Verder kan ik bellen via de carkit. Mijn streven is om het te laten!</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Fijn dat u zo eerlijk antwoord ANONIEM! In welke situaties en op wat voor wegen kunt u de smartphone het moeilijkst weerstaan?</p> | <p>Als ik alleen in de auto zit en een lange rit moet afleggen. Of als ik mij realiseer, dat ik nog iemand moet bellen en het nummer niet beschikbaar heb.</p> |



|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>23</b> | Ik gebruik de smartphone als navigatie hulpmiddel door gebruik te maken van een navigatie app. Tevens als telefoon verbonden via bluetooth met spraakbediening. Bellen vanuit de auto niet en alleen opnemen als ik zie wie er belt en ik het belangrijk vind om op te nemen. Uitsluitend handsfree. Overig gebruik van de smartphone vind ik niet gepast om me niet te laten afleiden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Heb je het geluid wel aan?                                                                                     |
| <b>24</b> | Zelf heb ik handsfree telefoon in de auto maar zelfs dat leid af. Als mijn telefoon gaat (smartphone) kijk ik of ik ergens kan parkeren en dan druk ik op het dashboard om te kunnen spreken lukt dat niet dan laat ik bellen mijn voicemail geeft als antwoord: momenteel ben ik niet in de gelegenheid U te woord te staan ik bel U later terug. Dit is voor mij het beste wat je kunt doen!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                |
| <b>25</b> | Het vreemde is dat iemand wel met de radio of de navigatie mag rommelen, maar niet met de smartphone. Laten we zeggen dat alles dat afleidt gevaarlijk is in het verkeer. Gelukkig kan de smartphone bij veel auto's met bluetooth verbonden worden, zodat er via de telefoon getelefoneerd kan worden en er muziek kan worden afgespeeld. Voorlopig ben ik van mening dat alles waarbij de telefoon niet in de hand gehouden wordt en dan vooral het kijken om een nummer te kiezen en het bellen stevig moet worden aangepakt. Voor de veiligheid van de bestuurder, maar vooral voor de veiligheid van anderen. Daarentegen ben ik van mening dat een goede, in de toekomst betere, integratie van de telefoon in het communicatiesysteem van de auto vele goede mogelijkheden kan bieden. Het waarschuwen voor gevaarlijke situaties, het vermijden van files, de mogelijkheid om gesproken boodschappen op te nemen die afgeluisterd kunnen worden na aankomst, een waarschuwingssysteem bij verminderde aandacht et cetera. Er is zeer veel mogelijk. |                                                                                                                |
| <b>26</b> | Ik gebruik hem niet. Ik vind dat dit niet kan in het verkeer, zoek dan een parkeerplaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                |
| <b>27</b> | Ik gebruik een smartphone voor navigatie, en om te telefoneren via een handsfree set van Jabra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Stel je de navigatie altijd voor vertrek in, of komt het wel eens voor dat je tijdens het rijden deze aan zet? |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>28</b> | <p>Mijn smartphone gebruik ik altijd voor navigatie in de auto. Hij hangt hierbij aan de voorruit zodat ik ook goed zicht op de weg kan blijven houden. In principe raak ik hem niet aan tijdens het rijden, tenzij er ineens een wegoobstructie is en Google een nieuwe route voorstelt die ik wil accepteren. Hoewel het volgens mij officieel niet mag, zie ik dit niet als afleidender dan op een knopje van de autoradio drukken. Verder wil ik mijn smartphone ook wel gebruiken in de file of als ik voor een open brug sta, maar alleen als ik echt stilsta met m'n motor uit. Tijdens het rijden berichten lezen is onacceptabel en levensgevaarlijk.</p>                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                |
| <b>29</b> | <p>Ik gebruik mijn telefoon alleen om via de carkit op te nemen als ik gebeld word. Verder zit hij in mijn broekzak en komt hij er niet uit tenzij ik stil sta. Vanuit de file bel ik in principe niet, alleen als het echt lang duurt en het thuisfront ongerust zou zijn bel ik vanuit de auto via de carkit met spraakbediening. Verder via de parkeerapp van de Anwb als ik geparkeerd sta, 112 als er echt iets is en bij pech de wegenwacht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                |
| <b>30</b> | <p>Ik bezit wel een mobiele telefoon, maar geen smartphone. Ik bel nooit in de auto als ik rijd, ook niet handsfree. Als ik denk dat ik moet beantwoorden laat ik dat door de passagier doen (als die er is) of ik ga aan de kant waar dit veilig kan. Ik weet zeker dat ik me met een smartphone hetzelfde zal gedragen. Ik gebruik wel een Navigator, maar die stel ik altijd voor vertrek al in. Ik kan me best ergeren aan mensen die onderweg met hun smartphone bezig zijn. Je ziet het vaak al aan het rijgedrag, er wordt wat onzeker geschommeld en de snelheid wisselt steeds. Dit is niet veilig en niet prettig ook voor de andere weggebruikers. Je speelt niet alleen met je eigen veiligheid en leven. Ook met dat van jouw passagier(s) en dat van de medeweggebruikers. Naar mijn opinie kan het gewoon niet, achter het stuur met de smartphone (of mobiele telefoon) bezig zijn.</p> |                                                                                                                |
| <b>31</b> | <p>Heel simpel, mijn smartphone zit in de binnenkant van mijn jas en wordt tijdens de rit NOOIT, maar dan ook NOOIT gebruikt. Mocht hij overgaan, dan wordt op een parkeerplaats teruggebeld. Ik vind dat in het drukke verkeer in Nederland de aandacht op de weg moet zijn. En het is druk genoeg.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Heb je het geluid van je smartphone aan staan? En als je gebeld wordt, kijk je dan wel eens wie dat is?</p> |



|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32 | Sinds ik een nieuwe auto heb "zonder" navigatie, heb ik geleerd om mijn telefoon te gebruiken als navigatie. Dat is fijn en bespaart me een navigatie in de auto te installeren, maar het is wel veel minder veilig want ik rij en ondertussen hou ik mijn telefoon in de hand om te kijken naar de route... Ondertussen, zit ik ook te kijken naar inkomende mails, vooral als ik lang in de file sta. Gelukkig hoef ik niet elke dag de auto te nemen, maar zo'n 2x/week rij ik 75km enkele rit (dus 300km per week) en 1x per maand rij ik 250km enkele rit. Deze afstanden brengen me echt vaak in de file-toestand en ja, ik geef toe dan mails en social media te checken, en vooral omdat ik ook klanten heb die me via social media benaderen. Situaties waarin ik vind dat het niet kan? Terwijl je sneller rijdt is het toch wel gevaarlijker om je telefoon te checken. Nou ja, uiteraard is het altijd gevaarlijk. | Fijn dat je een eerlijk antwoord geeft. Gaat het om stilstaande files of om langzaam rijden? En kijk je ook wel eens buiten de file? |                                                                                                                                                                   |
| 33 | Ik probeer smartphone-gebruik zoveel als mogelijk te voorkomen. Het risico op een ongeluk tijdens het korte moment van afleiding is erg groot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mocht u de smartphone gebruiken, op welke momenten is dit en welke functies gebruikt u dan?                                          | Voor het stoplicht even een nieuw mailtje scannen. Verder gebruik ik af en toe de app voor navigatie omdat deze actueler is dan mijn ingebouwde navigatiesysteem. |
| 34 | Mensen die hun smartphone gebruiken tijdens het rijden gedragen zich vaak als dronken bestuurders en dienen overeenkomstig worden gestraft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                   |
| 35 | Je hoort je smartphone niet in de auto te gebruiken. Als je toch iets wilt, zet dan je auto aan de kant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                   |
| 36 | Volgens mij is de Nederlandse wetgeving behoorlijk duidelijk. Navigeren en handsfree bellen mag, zolang het apparaat in een standaard staat. De telefoon vasthouden mag niet. Zodra je meer handelingen gaat verrichten dan je met een navigatiesysteem of radio zou doen, dan mag het niet meer. TENZIJ je stil staat. Dan mag alles. Rollend in de file dus niet... Ik hou me er zelf ook niet altijd aan. Maar ik probeer wel de intensievere handelingen (lezen en typen e.d.) te beperken tot de lagere rijsnelheden (<20 km/h). Ik herken aan het geluid van mijn telefoon wel hoe urgent mededelingen zijn en de meeste worden door mij in de auto stelselmatig genegeerd.                                                                                                                                                                                                                                              | Op wat voor wegen is dat gebruik bij lage snelheden? Alleen in files of ook binnen bebouwde kom als je rustig rijdt?                 |                                                                                                                                                                   |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 | <p>Smartphone in de auto als routeplanner kan wel, maar de smartphone mag op geen enkele manier de aandacht van de bestuurder afleiden van het verkeer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Vind je dat de telefoon, buiten de routeplanner om, verplicht geblokkeerd moet worden? Op een soort van vliegtuigmodus? En zijn er dan nog andere apps (zoals Flitsmeister) die wel gebruikt mogen worden?</p>                  | <p>Ik heb een bluetooth oortje om telefoongesprekken aan te nemen. Ik vind het eigenlijk niet veilig. Je moet je concentreren op het verkeer en het binnenkomend gesprek. Ik merk zelf dat m'n concentratie voor het verkeer dan verminderd met eventueel nadelige gevolgen. Een automatische vliegtuigmodus als je je sneller dan 5 km/uur voortbeweegt zou misschien wel goed zijn, dan geldt dat tevens ook voor fietsers.</p> |
| 38 | <p>Wil iemand de smartfoon gedurende een reis gebruiken, dan reist diegene maar per OV. Eigenlijk zou er ingebouwd moeten worden wat er in Poke Go zit: bij een snelheid boven 15 km moet je aangeven dat je niet de bestuurder bent van een voertuig. Nergens voor nodig om rijdend bereikbaar te willen zijn. Bij stilstand heb ik geen bezwaar tegen gebruik van de telefoon. Helaas zie ik nog met enige regelmaat bellende/appende mensen achter het stuur. Levensgevaarlijk, je kunt maar 1 ding tegelijk. Gebruik van de routeplanner op de telefoon vind ik ook onzin en en gevaarlijk overigens.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Er zijn momenteel lopende initiatieven voor het blokkeren van de smartphone. Vind u dat het, naast de smartphone, nog meer moet blokkeren? Zoals navigatiesystemen, radio's of het instellen van de temperatuur in de auto?</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 39 | <p>mijn smartphone gebruik ik in principe niet in de auto als ik rij. Mocht ik een signaal horen dan kijk ik wel als ik stilsta voor een stoplicht. ik reageer nooit tijdens het rijden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 40 | <p>Ik ben fel tegen het gebruik van een smartphone als je verkeersdeelnemer bent. Of je nu automobilist, fietser of voetganger bent, het is gevaarlijk. De aandacht is sterk verminderd als je in gesprek bent. Als ik zelf rijdt zal ik de telefoon nooit oppakken, terwijl wij handsfree kunnen bellen. Een keer is er iemand tegen mijn auto opgelopen. Ze was zo opgegaan in het gesprek dat ze niet gemerkt had dat ik stilstond. Ze liep pardoos tegen de achterkant van mijn auto op. Mijn man daarentegen zal de telefoon wel moeten gebruiken, hij is verpleegkundige in de wijk en zal moeten kunnen reageren als er een calamiteit is waar hij naar toe moet gaan. Vaak zie ik mensen met de smartphone in hun hand een gesprek voeren of een tekst intikken om te verzenden. Hoe dan ook: het gebruik van een telefoon in het verkeer leidt de aandacht van de weg af!!</p> |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>41</b> Het enige gebruik van de smartphone in mijn auto is linken aan de carkit. Voor de rest moet mijns inziens de smartphone uit de buurt van een bestuurder blijven. Rijden in een auto behoeft focus op de weg en niet op een smartphone.</p>                                                                                                                                           | <p>Het lijkt u voornamelijk om de focus van visuele afleiding te gaan. Vindt u bellen via de carkit wel oké (indirect smartphone-gebruik zonder visuele afleiding)? Vindt u ook dat de huidige handhaving en boetes (€ 230,-) goed zijn? En linkt u de smartphone altijd voor de rit met de carkit?</p> |
| <p><b>42</b> Ik gebruik als chauffeur geen smartphone in de auto met als uitzondering hands-free bellen maar alleen voor korte telefoongesprekken. En eventueel bij langdurig stil staan, bijvoorbeeld in een file, WhatsApp voor korte berichten. Elke afleiding maakt dat je minder aandacht hebt voor het verkeer, wat je eigen verkeersveiligheid en die van anderen negatief beïnvloedt.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>43</b> ANONIEM. Vind het geen pas geven om te spelen of serieus bezig te zijn met aandacht afleiders in het verkeer, zet de auto of ander vervoersmiddel aan de kant en ga dan je gang, is dat altijd zo moeilijk?</p>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>44</b> Ik bel handsfree, kijk alleen naar berichten op mijn telefoon tijdens het stilstaan in de file of voor een open brug (wat me maar eens in de 3 maanden gebeurd) en stoort me mateloos aan de ineens verdacht langzaam rijdende of slingerende auto's op de snelweg waar een bestuurder met een telefoon in de hand achter het stuur blijkt te zitten</p>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 45 | <p>Terecht dat er veel aandacht voor dit onderwerp is. Het gevaar is groot, terwijl het echt wordt onderschat. Ik betrap mezelf er ook af en toe op. Vooral het al rijdend instellen van mijn navigatie. Gelukkig gaat het maar om een paar seconden (adres invoeren, die staat eigenlijk altijd al klaar omdat ik het adres van te voren aan klik. Slechte verbinding kan dit nog wel eens vertragen) aan de andere kant ontstaat een ongeval ook in een paar seconden. Het advies om van te voren iets meer tijd in te ruimen om je navigatie in te stellen is legitiem, maar door haast gedreven wil dit er nog weleens bij inschieten. Over het algemeen ben ik van mening dat er iets ontwikkeld moet worden dat los van de soort smartphone binnen de auto apps uitschakelen. Alleen navigatie (van te voren ingesteld) en telefoon (die overschakelt op handsfree) moet mogelijk zijn. Het feit dat eventuele passagiers hierdoor ook hun smartphone niet kunnen gebruiken, lijkt mij een luxe probleem.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 46 | <p>Volgens mij leidt elke andere handeling bij het autorijden de aandacht af en vooral i.d.d. het gebruik van telefoon. Er is vast wel een methode die er voor kan zorgen dat er tijdens het autorijden (en o.a. fietsen) geen verbinding gemaakt kan worden. Is volgens mij de oplossing.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Beste ANONIEM. Hier zijn meerdere methodes voor, zoals het uitzetten van de smartphone of een app die de smartphone blokkeert vanaf een bepaalde snelheid. Denk je dat zoiets verplicht moet worden? Heeft u zelf de smartphone aan staan tijdens het autorijden?</p> | <p>De door jou genoemde methodes zijn afhankelijk van de gebruikers en dat is niet afdoende anders zou het geen onderwerp van deze discussie zijn. Het zou bijv. via de software al op een of andere manier ingesteld moeten kunnen worden. Zelf gebruik ik nooit een smartphone tijdens het rijden en hij staat zeker niet aan.</p> |
| 47 | <p>Wat zal jouw hoedanigheid zijn als het door het smartphone gebruik het leven van een ander heeft gekost of door een ander een van jouw familieleden heeft gekost!?. daar zal alles mee gezegd zijn.Navigator?Van Neanderthaler tot de uitvinding van de navigatie heeft de mens de weg al kunnen vinden en nu weet men niet eens wie er in de straat woont!</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 48 | <p>Ik keur dit ten strengste af, als je ziet hoe mensen zich niet actief dan met het verkeer bezig houden zeer gevaarlijk en veroorzaakt ongelukken, stop als je met je mobieltje aan de slag wil.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49  | <p>Ook ik heb de mogelijkheid handsfree te bellen. Ik ben beschikbaar om gebeld te worden. Ik bel zelf weinig. Ik kijk alleen naar berichten op mijn telefoon voor een open brug of gesloten spoorwegbomen. Niet in de file. Voordat je het weet zit je bovenop de auto die voor je staat. Ik erger me aan een bestuurder die met een telefoon in de hand achter het stuur blijkt te zitten. Het is gewoon levensgevaarlijk. Gelukkig heeft mijn auto een ingebouwd navigatiesysteem, dus daar heb ik mijn mobiel niet voor nodig. Flitsmeister heb ik niet geïnstalleerd op mijn mobiel. Uw vraag hoe beter te handhaven is moeilijk te beantwoorden. Wellicht misschien meer door 'agenten in burger' .</p>                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                     |
| 50  | <p>Als ik achter het stuur zit gebruik ik mijn GSM in principe niet, tenzij er een telefoongesprek op de handsfreeset verschijnt en ik op de snelweg rij of in de file sta; dat gebeurt dan vanzelfsprekend handsfree. Ik vind het onverantwoord als mensen hun GSM gebruiken om te appen, sms-en en wat nog meer als dat niet handsfree is en de controles en boetes hierop zouden veel frequenter en hoger moeten zijn. Vooral bij vrachtwagenchauffeurs. Ik zie heel erg vaak vrachtwagenchauffeurs achter stuur telefoneren met hun GSM aan hun oor. Op deze manier zijn ze ongeleide projectielen die met hun zware vrachtauto gemakkelijk slachtoffers kunnen maken. Het rijbewijs afpakken van zulke vrachtwagenchauffeurs is mijn advies.</p>                                                                                                                                                                  | <p>Smartphone alleen voor navigatie en handsfree bellen. Eventueel ook nog voor betalingen zoals tol of brandstof maar meer niet, tenzij de medepassagier het toestel gebruikt.</p> |
| 51a | <p>Mijn telefoon zit in mijn tas en die staat ergens achter me in de auto. Mijn telefoon gebruik ik om te bellen (raar hè .. :) , maar meestal doe ik dat gewoon thuis op de vaste lijn. Ik word wel af en toe gebeld en hoor hem in de auto meestal niet of nauwelijks. Daar kom ik vaak een dag later achter, omdat je het niet ziet als je hem verder niet gebruikt. En dat doe ik heel weinig. Geen mail geïnstalleerd, whatsapp voor een enkeling. Ik heb de smartphone nog maar net en tot een half jaar geleden gebeld met een Nokia 6310 dus heb niks met de andere features op de smartphone. Daarom ook geen enkele behoefte om overal ermee in de weer te zijn. (Ik heb hem met name als datalogger voor metingen aangeschaft.) En al helemaal niet in de auto; ik zou niet weten waarom en veel te gevaarlijk. Bij pech is het goed dat je hem bij je hebt, maar daarvoor was de oude Nokia ook prima.</p> |                                                                                                                                                                                     |

**51b** Nu het hier toch over gaat. Ik verbaas me over de meldingen van BNR-radio. Flitsers kan je melden via de Flitsmaster-app o.i.d. Dan nodig je mensen toch uit om met die telefoon aan de gang te gaan onder het rijden?! Daar begrijp ik helemaal niets van. Ook met blue tooth verbinding (die lang niet iedereen heeft) leidt het m.i. te veel af. Wat vinden jullie daar nou van?

Dat is een goede vraag Reiziger en is helaas niet zomaar te beantwoorden. We zijn juist bezig te onderzoeken wat de ANWB-leden vinden. Tot die tijd kunnen we hier geen duidelijk antwoord op geven.

**52** Voor mijn werk beschik ik over een smartphone. Deze heb ik ook gekoppeld met mijn (privé-)auto. In principe laat ik deze altijd automatisch koppelen. In een leen-auto van mijn bedrijf doe ik dat lang niet altijd, omdat dat niet altijd even makkelijk gaat. Omdat ik überhaupt niet zoveel rij, gebruik ik m'n smartphone ook niet of nauwelijks. Ben ik samen met mijn partner op pad, dan geef ik haar vaak de smartphone om even iets uit te zoeken of om de telefoon op te nemen of om te bellen. In m'n privé-auto gebruik ik zoveel mogelijk de handsfree functie. Enkel wanneer het uitermate rustig is op de weg wil ik wel eens een blik werpen op de smartphone. Facebook bekijken, lange e-mails lezen en al dat soort dingen doe ik beslist niet, omdat echt teveel afleidt. Korte berichtjes (bv.: "Ben 19u thuis") wil ik nog wel eens sturen. Soortgelijke berichtjes wil ik nog wel eens lezen (als ik alleen in de auto zit en het verkeer dus uitermate rustig is -- ik zie de activiteit dan als iets wat vergelijkbaar is met een CD'tje wisselen of even de file-informatie bekijken op het navigatiesysteem). Daarnaast ben ik van mening dat een telefoongesprek misschien nog wel meer afleidt dan even in een split-second een tekstberichtje lezen/sturen. Ik heb 1 of 2x de situatie meegemaakt dat ik een handsfree telefoongesprek leidde, terwijl ik eenmaal bij aankomst op bestemming mezelf afvroeg hoe ik hier in hemelsnaam terecht was gekomen. Tijdens het gesprek rijd je zodanig op de automatische piloot dat je allerlei dingen helemaal niet bewust meemaakt. Dat probeer ik dus niet meer te doen als het niet hoeft -- handsfree bellen.

**53** Ik gebruik geen smartphone in de auto. Als we samen reizen, mijn vrouw en ik dan gebruiken we die wel. Vind het niet verantwoord om de smartphone te gebruiken als je de auto bestuurd.



|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>54</b> | ik wil mijn telefoon niet in de auto gebruiken als ik rij. Ook als in een file kom en toch echt even moet laten weten dat ik later kom dan doe ik het heel snel. Zeker ben ik niet bezig met afleiding voor mijn plezier met mijn telefoon, de radio vind ik voldoende afleiding.                                                                                                                    |
| <b>55</b> | Ik gebruik mijn smartphone nooit in de auto. Ik vind dat het gebruik alleen is toegestaan als de smartphone wordt gebruikt als navigator, mits de route goed is ingevoerd en de bestuurder dus alleen maar instructies opvolgt die worden gegeven. Ik heb begrepen dat, ook als de smartphone handsfree wordt gebruikt, de bestuurder wordt afgeleid en onvoldoende aandacht voor het verkeer heeft. |
| <b>56</b> | Als ik in de auto mijn telefoon aan heb staan dan staat deze aangesloten om mijn navigatie. Zodra ik gebeld wordt dan gaat dit handsfree via de navigatie. Verder gebruik ik hem nooit in de auto. Ik zie al vaak zat dat het maar net goed gaat als een mede weg gebruiker met de telefoon bezig is. Gewoon niet gebruiken onder het rijden.                                                        |
| <b>57</b> | Ik vind het onverantwoord om je telefoon te gebruiken voor sms, whatsapp etc. Bellen via handsfree vind ik goed, maar weet dat ook dat je afleidt. Ik vind het wel slecht als je straks je smartphone niet in een rijdende auto kunt gebruiken, want ik ben vaak als passagier degene die de smartphone gebruikt. Hoe doen ze dat dan (of bijv als je in de bus zit etc)                             |
| <b>58</b> | Zou eigenlijk verboden moeten worden. Brengt anderen in gevaar en ook jezelf. Gewoon onderweg even stoppen is veel beter en veiliger.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>59</b> | Mijn smartphone is in de auto alleen maar als telefoon te gebruiken omdat ik geen data heb. Heel veilig dus omdat ik niet bel tijdens het rijden. Mensen die tijdens het rijden zijn duidelijk niet alert en bezig met andere dingen dan het verkeer.                                                                                                                                                |
| <b>60</b> | Zou alleen handsfree mogelijk moeten zijn. Whatsapp, SMS etc. moet geblokkeerd zijn, (bij lopende motor) Navigatie moet kunnen. Het wordt een uitdaging om passagiers wel te laten bellen?                                                                                                                                                                                                           |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>61</b> | Er is maar één antwoord voor: onacceptabel. Houd je aandacht bij de auto en bij het verkeer, dat is voor alle partijen veiliger. Ook handsfree bellen vermindert je concentratie/aandacht voor het verkeer. Als je achter het stuur kruipt is er maar één ding waar je mee bezig moet zijn en dat is autorijden, op een manier die voor jou én voor anderen veilig is. En denken dat jou niets zal overkomen of dat jij het allemaal wél tegelijk kunt, getuigt alleen maar van hoogmoed en zelfoverschatting. |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>62</b> | Als mijn telefoon gaat kan ik hem op het stuur bedienen. Dit is naar mijn mening veilig, omdat ik nergens naar hoeft te kijken. Hoe gesprek kort. Zal onder het rijden nooit zelf gaan bellen ondanks dat dit ook via het stuur kan, maar dan kijk je toch even op een scherm en even kan te laat zijn.                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>63</b> | Misschien vele mensen met mij bellen hands free. Misschien leuk om te weten mijn telefoon wordt doorgeschakeld naar mijn gehoorapparaat ( ook hands free bellen ! Geweldig wat een uitvinding !! )                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>64</b> | Ik gebruik de smartphone alleen voor navigatie (google-maps) Alle andere gebruik in de rijdende auto is mijns inziens, verkeersonveilig. Oh ja, ik heb 'm ook 1 keer gebruikt voor internet radio, toen de autoradio het niet deed.                                                                                                                                                                                                                                                                            | Vind je dat de telefoon, buiten de routeplanner om, verplicht geblokkeerd moet worden? Op een soort van vliegtuigmodus? En zijn er dan nog andere apps (zoals Flitsmeister) die wel gebruikt mogen worden? | Ik zou dat een heel goed plan vinden, maar lijkt me niet uitvoerbaar. Tenslotte mogen de telefoons van de passagiers wel gebruikt worden als de auto rijdt. Waarom zou je naast een routeplanner nog andere apps moeten kunnen bedienen? |
| <b>65</b> | Ik gebruik onderweg geen smartphone - auto en motor - alleen bij een noodsituatie (om ANWB te bellen bijvoorbeeld) en vindt dat het ook niet kan omdat men veel te veel afgeleid is van het rijden zelf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>66</b> | Geen. je hebt dan geen aandacht voor het verkeer. Smartphone heb ik niet en telefoon pak ik nooit op als ik aan het rijden ben en ik bel ook niet onder het rijden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          |



- 67** Mijn telefoon staat gekoppeld aan de auto, waardoor ik handsfree kan bellen en opnemen. Opnemen doe ik wel tijdens het rijden, een knopje op het stuur (of bij de radio) aanraken. Zelf bellen doe ik nauwelijks; alleen als het echt moet, tik ik het nummer in als ik stil sta, voordat ik wegrijd bijvoorbeeld. Verder bel ik wel weer als ik op plaats van bestemming ben. In het verleden had ik een combinatie van auto en telefoon waarbij ik een aantal sneltoetsen had geprogrammeerd: klik op de 4 en belt naar huis, klik op de 5 en belt naar relatie x. Dat was wel makkelijk en dan belde ik wel iets meer, maar heb ik nog niet uitgezocht in deze auto en telefoon. Dan maar wat minder of later bellen. Moeilijke gesprekken doe ik niet als ik rij. Als iemand me belt voor een afspraak, vraag ik ofwel aantallen ofwel datum te bevestigen in een mail of SMS omdat ik op dat moment niet kan schrijven of in mijn agenda kan kijken. De ingebouwde navigatie voldoet, en vind ik makkelijker dan los van de telefoon. Maar als de telefoon in een houder zit en je van tevoren de route aanzet, kan ik me voorstellen dat je je smartfoon ook daar voor gebruikt (veiliger dan zoeken vaak). Andere situaties zijn er wat mij betreft niet. Ogen op de weg. Dus als je iets op moet zoeken, zoals 'vroeger' op de kaart, dan sta je stil op een plek waar je mag parkeren of stilstaan.

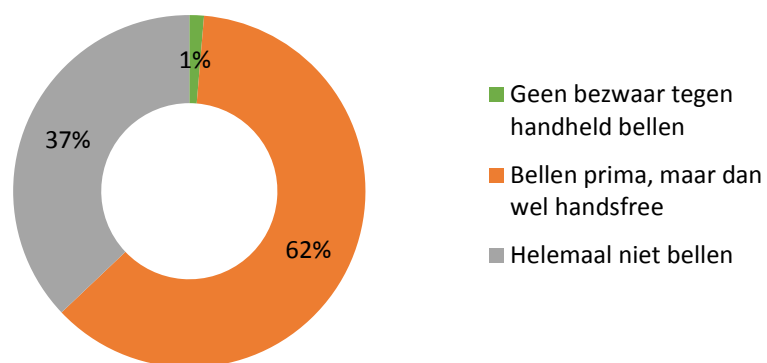
*Tabel 9: De reacties op het Denk mee met de ANWB forum*

## E. Bijlage 5: Resultaten per vraag

In deze bijlage zijn de antwoorden op de vragen uit de enquête te vinden. Een overzicht van alle vragen staat in Bijlage 1: Koppeling enquête vragen.

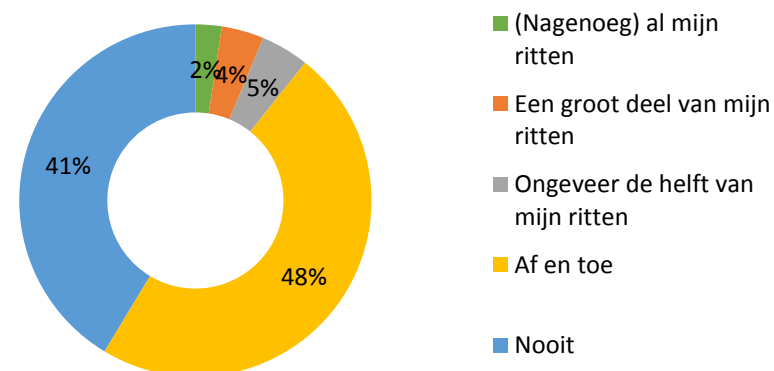
### E.A. Deel 1: Bellen

#### 1) Wat vindt u van bellen tijdens het autorijden? (n=747)



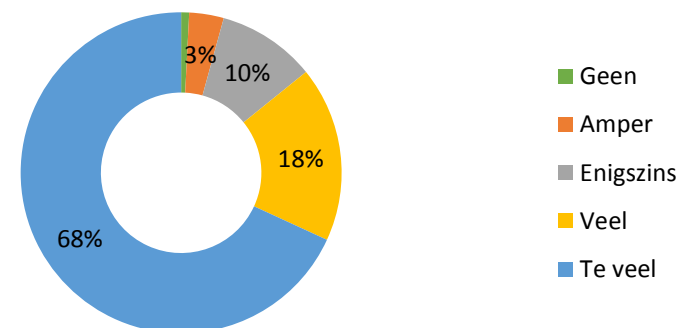
Figuur 50: De beantwoording van vraag 1

#### 2) Hoe vaak belt u zelf tijdens het autorijden? (n=747)



Figuur 51: De beantwoording van vraag 2

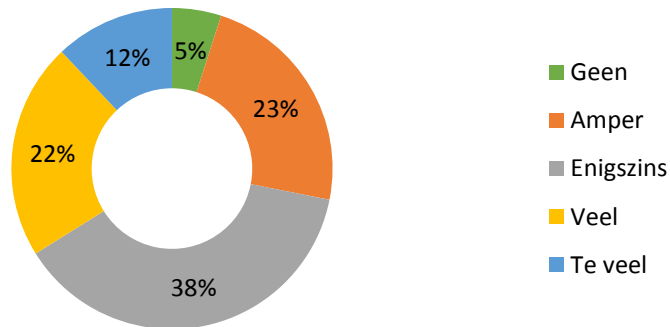
#### 3a) Hoeveel afleiding vindt u dat bellen geeft? - Handheld (n=747)



Figuur 52: De beantwoording van vraag 3a

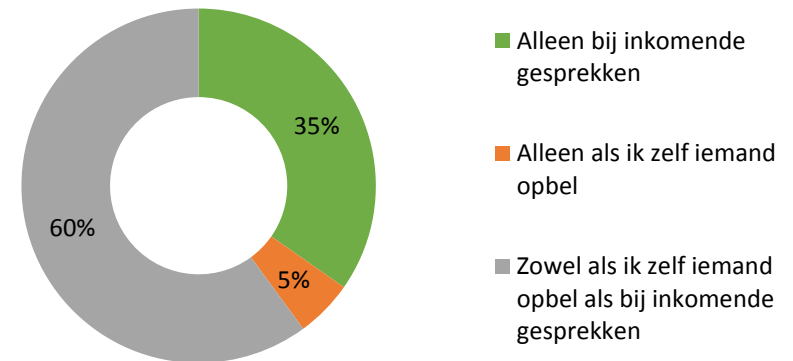


**3b) Hoeveel afleiding vindt u dat bellen geeft? - Handsfree (n=747)**



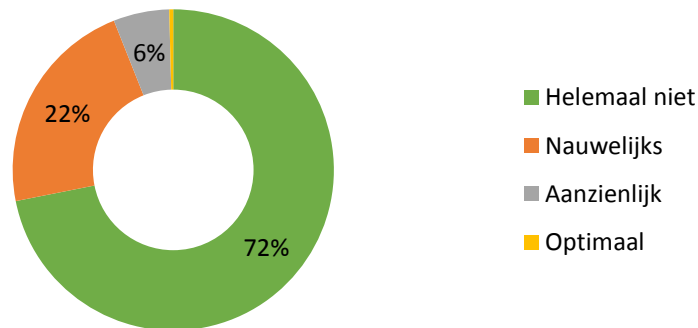
Figuur 53: De beantwoording van vraag 3b

**5a) Ik bel tijdens het autorijden.. (n=438)**



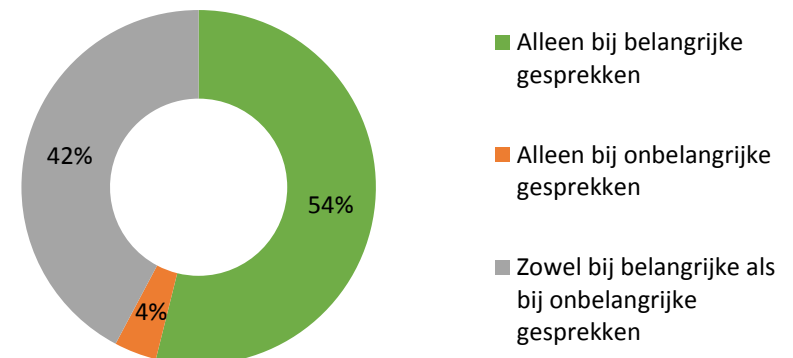
Figuur 55: De beantwoording van vraag 5a

**4) Helpt bellen u bij het autorijden van A naar B? (n=747)**



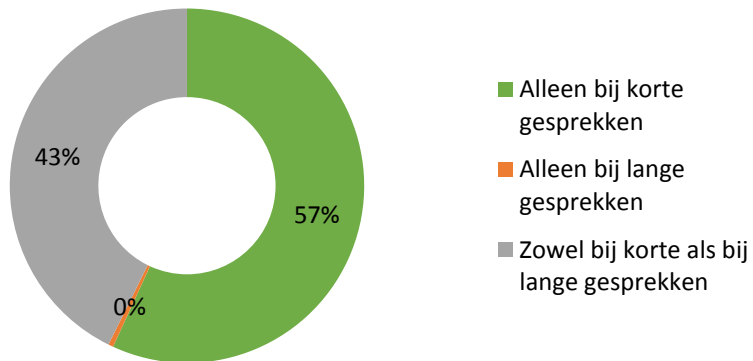
Figuur 54: De beantwoording van vraag 4

**5b) Ik bel tijdens het autorijden.. (n=438)**



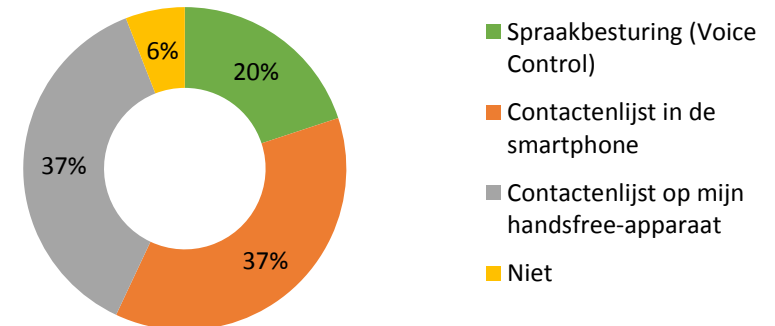
Figuur 56: De beantwoording van vraag 5b

5c) Ik bel tijdens het autorijden.. (n=438)



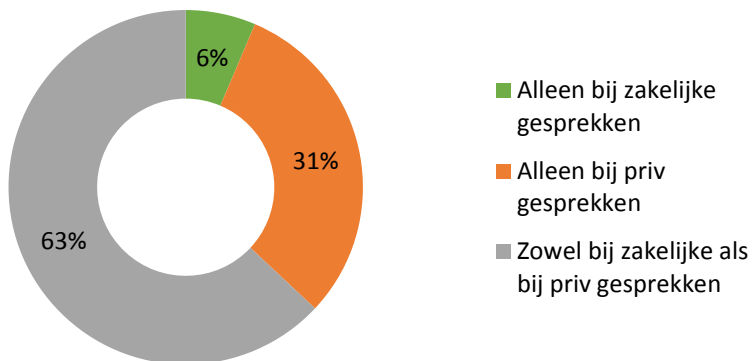
Figuur 57: De beantwoording van vraag 5c

6) Het zoeken van een contactpersoon doe ik bij voorkeur via: (n=286)



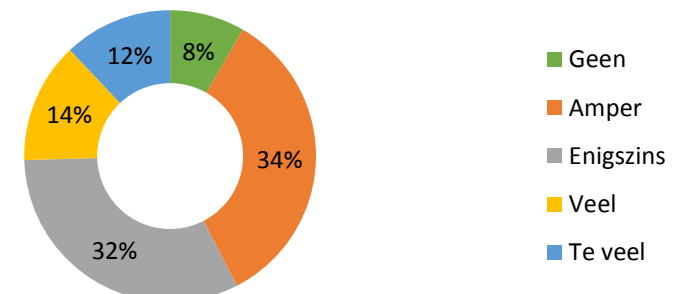
Figuur 59: De beantwoording van vraag 6

5d) Ik bel tijdens het autorijden.. (n=438)



Figuur 58: De beantwoording van vraag 5d

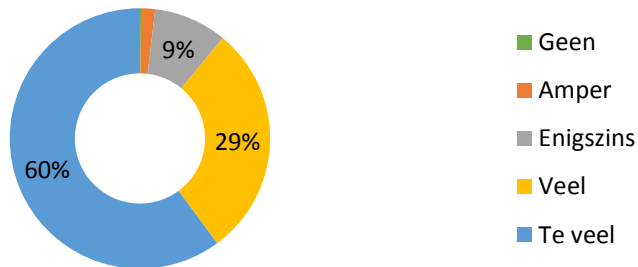
7a) Hoeveel afleiding denkt u dat het zoeken van een contactpersoon tijdens het autorijden geeft in de volgende situaties? - Het inspreken van de naam (n=747)



Figuur 60: De beantwoording van vraag 7a

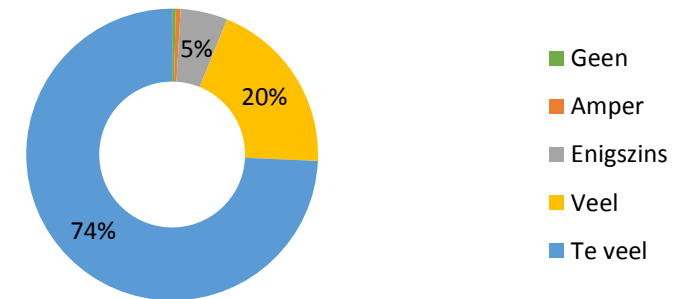


**7b) Hoeveel afleiding denkt u dat het zoeken van een contactpersoon tijdens het autorijden geeft in de volgende situaties? - Het scrollen door de contactenlijst op een smartphone (n=747)**



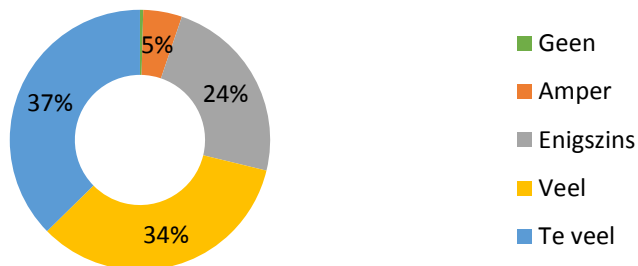
Figuur 61: De beantwoording van vraag 7b

**7d) Hoeveel afleiding denkt u dat het zoeken van een contactpersoon tijdens het autorijden geeft in de volgende situaties? - Het intypen van de naam (n=747)**



Figuur 63: De beantwoording van vraag 7d

**7c) Hoeveel afleiding denkt u dat het zoeken van een contactpersoon tijdens het autorijden geeft in de volgende situaties? - Het scrollen door de contactenlijst op een handsfree-apparaat (n=747)**



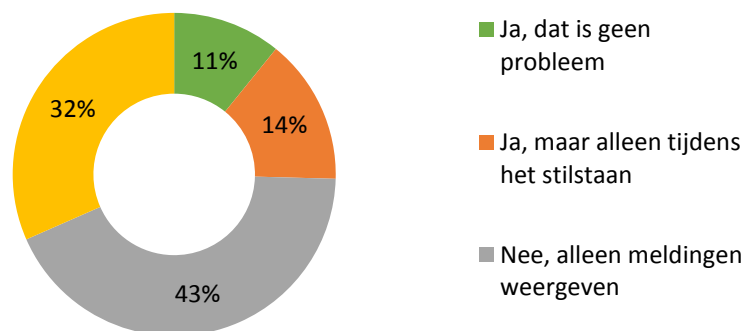
Figuur 62: De beantwoording van vraag 7c

**9)**

Vraag 9 bestaat uit ruimte voor opmerkingen over bellen. Deze zijn alleen gemonitord om te kijken of er geen opmerkingen waren over fouten of onduidelijkheden in de enquête. Er zijn 386 reacties geweest. Deze staan hier niet vermeld.

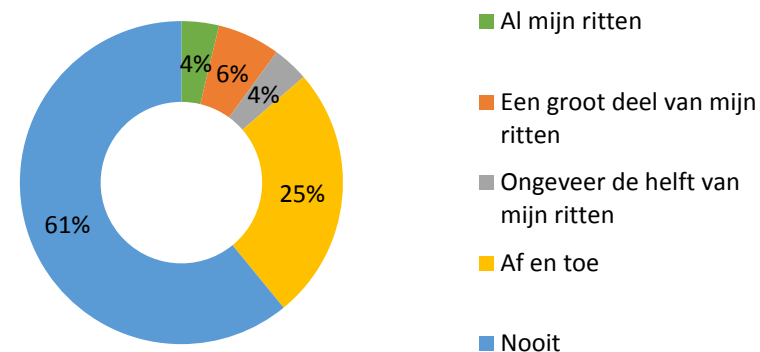
E.B. Deel 2: Verkeersinformatie

**9) Mogen verkeersinformatie-apps u vragen stellen tijdens uw rit? (n=747)**



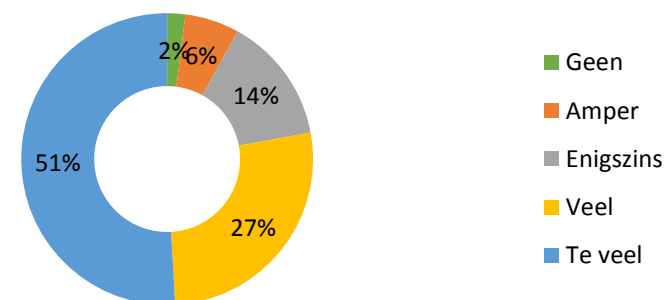
Figuur 64: De beantwoording van vraag 9

**10) Hoe vaak gebruikt u verkeersinformatie-apps tijdens het autorijden? (n=747)**



Figuur 65: De beantwoording van vraag 10

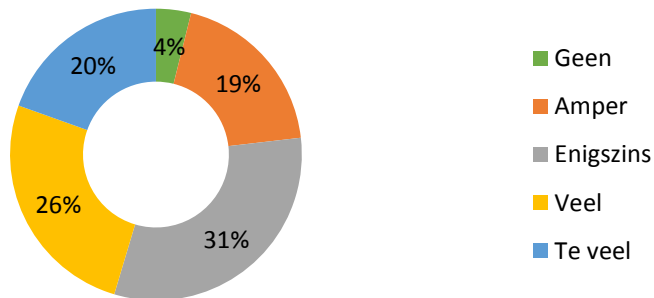
**11a) Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden? - Een verkeersinformatie-app die een antwoord verwacht (n=747)**



Figuur 66: De beantwoording van vraag 11a

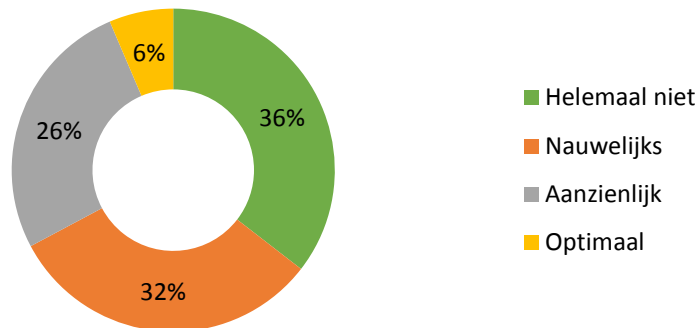


**11b) Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden? - Een verkeersinformatie-app die een melding (pop-up) geeft (n=747)**



Figuur 67: De beantwoording van vraag 11b

**12) Helpen verkeersinformatie-apps u bij het autorijden van A naar B? (n=747)**



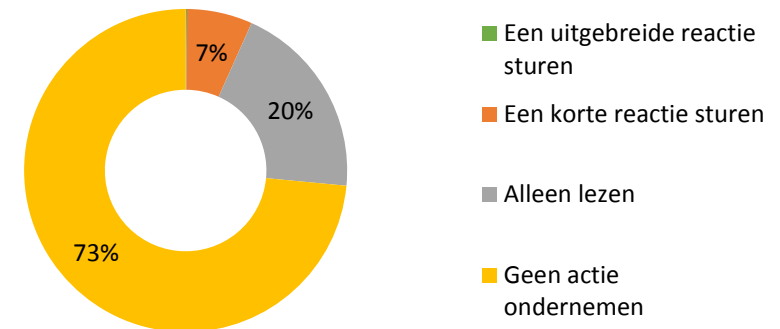
Figuur 68: De beantwoording van vraag 12

**13)**

Vraag 13 bestaat uit ruimte voor opmerkingen over verkeersinformatie. Deze zijn alleen gemonitord om te kijken of er geen opmerkingen waren over fouten of onduidelijkheden in de enquête. Er zijn 298 reacties geweest. Deze staan hier niet vermeld.

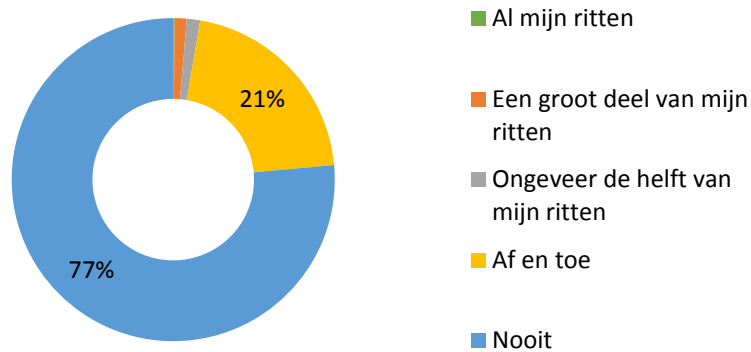
**E.C. Deel 3: Tekstberichten**

**14) Wat doet u als u tijdens het autorijden een tekstbericht ontvangt? (n=747)**



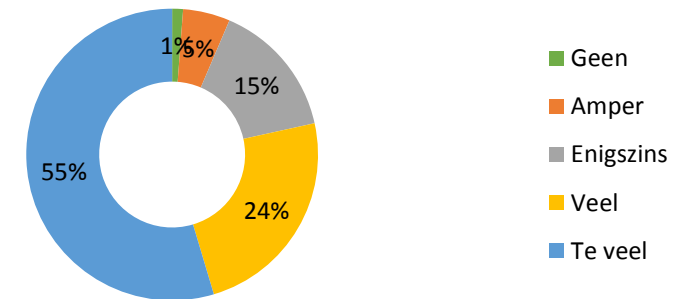
Figuur 69: De beantwoording van vraag 14

**15) Hoe vaak stuurt u een tekstbericht tijdens het autorijden? (n=747)**



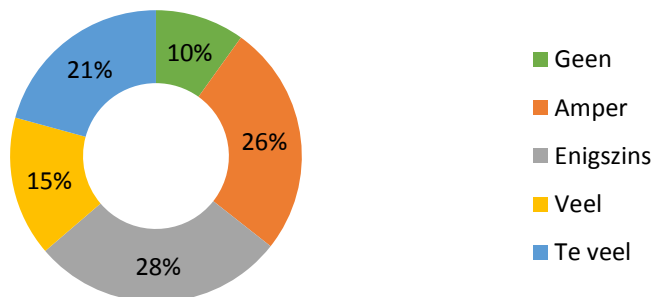
Figuur 70: De beantwoording van vraag 15

**16b) Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden? - Het lezen van een tekstbericht (n=747)**



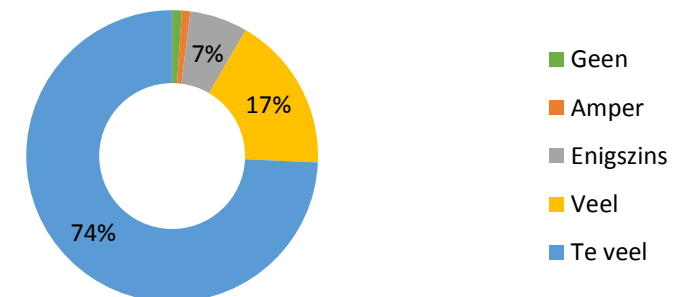
Figuur 72: De beantwoording van vraag 16b

**16a) Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden? - De melding dat u een nieuw tekstbericht heeft ontvangen (n=747)**



Figuur 71: De beantwoording van vraag 16a

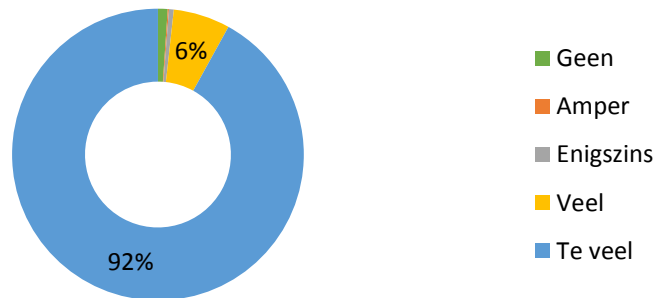
**16c) Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden? - Het typen van een kort tekstbericht (n=747)**



Figuur 73: De beantwoording van vraag 16c

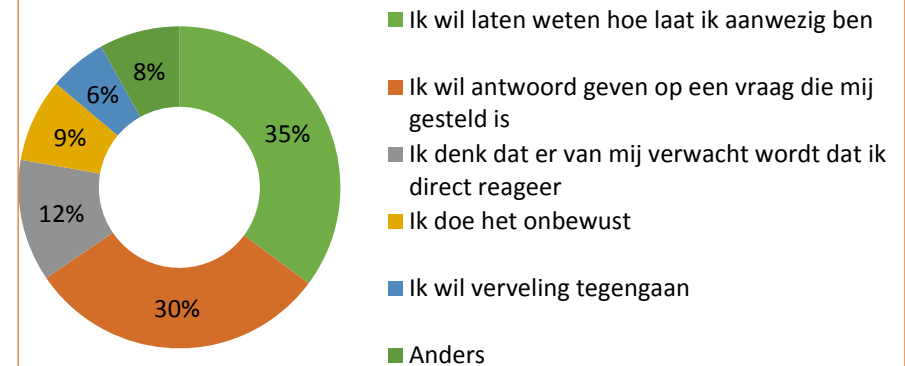


16d) Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden? - Het typen van een lang tekstbericht (n=747)



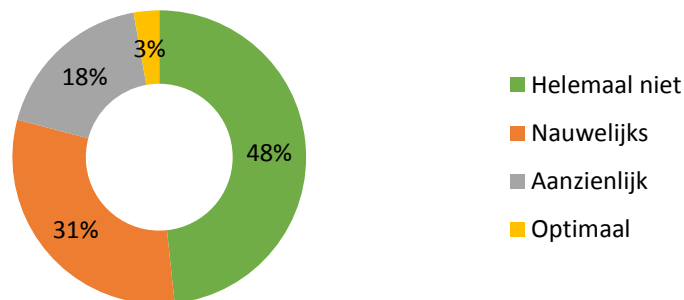
Figuur 74: De beantwoording van vraag 16d

18) Wat zijn voor u de voornaamste redenen om een tekstbericht te sturen tijdens het autorijden? (n=316)



Figuur 76: De beantwoording van vraag 18

17) Kunt u zich beter concentreren op het autorijden nadat u een kort tekstbericht zoals "Ben later" verstuurd heeft? (n=747)



Figuur 75: De beantwoording van vraag 17

18)

| Reden                                                       | Frequentie |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| Ik wil laten weten hoe laat ik aanwezig ben                 | 109        |
| Ik wil antwoord geven op een vraag die mij gesteld is       | 94         |
| Ik denk dat er van mij verwacht wordt dat ik direct reageer | 38         |
| Ik doe het onbewust                                         | 26         |
| Ik wil verveling tegengaan                                  | 18         |
| Ik wil mijn tijd in de auto nuttig gebruiken                | 17         |
| Alleen echt belangrijke berichten/noodzaak                  | 8          |
| Ik wil niets missen in een chatgroep                        | 6          |

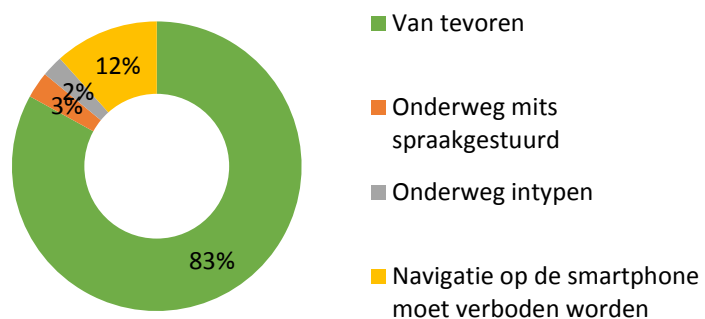
Tabel 10: De beantwoording van vraag 18

19)

Vraag 19 bestaat uit ruimte voor opmerkingen over tekstberichten. Deze zijn alleen gemonitord om te kijken of er geen opmerkingen waren over fouten of onduidelijkheden in de enquête. Er zijn 271 reacties geweest. Deze staan hier niet vermeld.

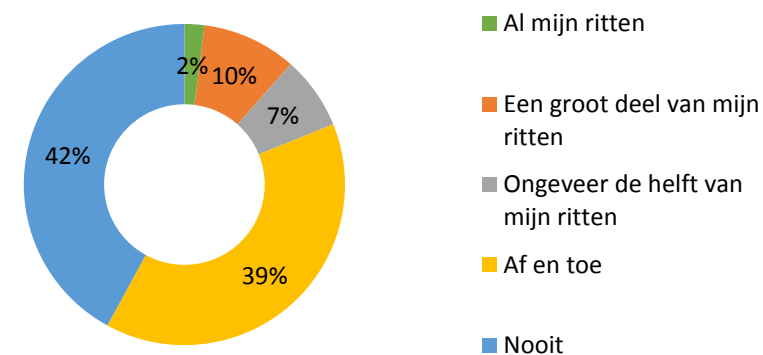
#### E.D. Deel 4: De smartphone als navigatie

**20) Stel: u gebruikt een navigatie-app op de smartphone. Het invullen van een bestemming doet u dan bij voorkeur: (n=747)**



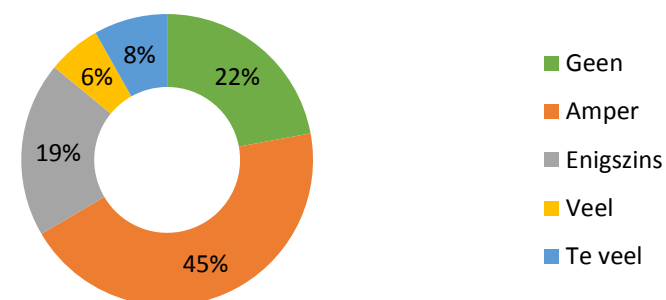
Figuur 77: De beantwoording van vraag 20

**21) Hoe vaak gebruikt u navigatie op uw smartphone tijdens het autorijden? (n=747)**



Figuur 78: De beantwoording van vraag 21

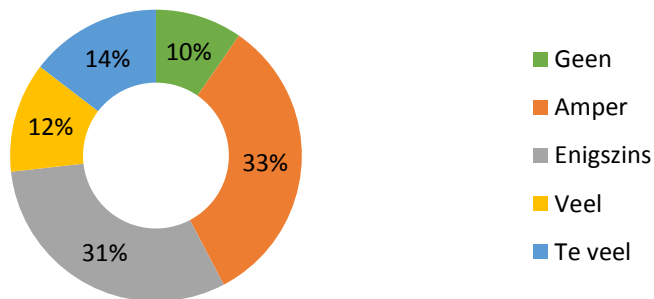
**22a) Hoeveel afleiding vindt u dat het opvolgen van een navigatie op uw smartphone geeft bij spraakgestuurde routeaanwijzingen (n=747)**



Figuur 79: De beantwoording van vraag 22a

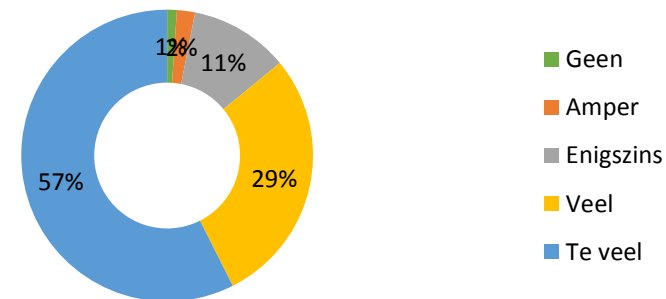


**22b) Hoeveel afleiding vindt u dat het opvolgen van een navigatie op uw smartphone geeft bij visuele routeaanwijzingen (n=747)**



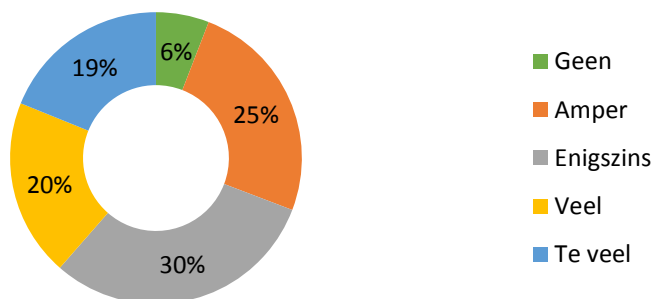
*Figuur 80: De beantwoording van vraag 22b*

**23b) Hoeveel afleiding vindt u dat het invoeren van een bestemming tijdens het autorijden geeft bij het intypen van het adres (n=747)**



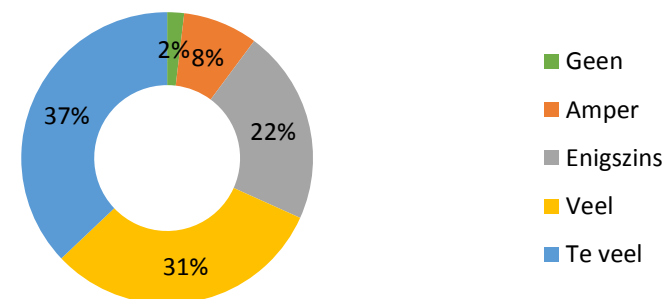
*Figuur 82: De beantwoording van vraag 23b*

**23a) Hoeveel afleiding vindt u dat het invoeren van een bestemming tijdens het autorijden geeft bij het inspreken van het adres (n=747)**



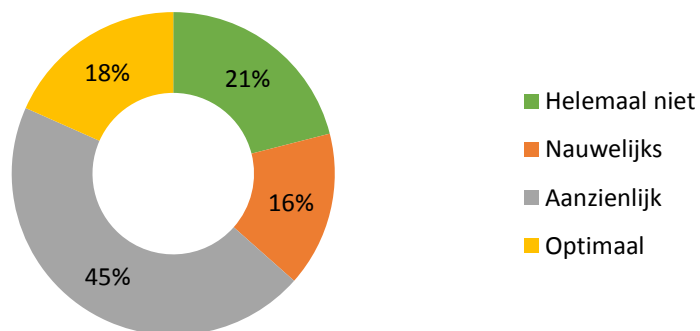
*Figuur 81: De beantwoording van vraag 23a*

**23c) Hoeveel afleiding vindt u dat het invoeren van een bestemming tijdens het autorijden geeft bij het kiezen van een adres uit het geheugen van de navigatie (n=747)**



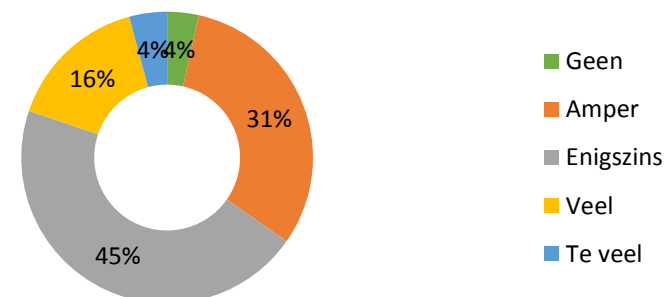
*Figuur 83: De beantwoording van vraag 23c*

24) Hoeveel helpt navigatie op een smartphone u tijdens het autorijden? (n=747)



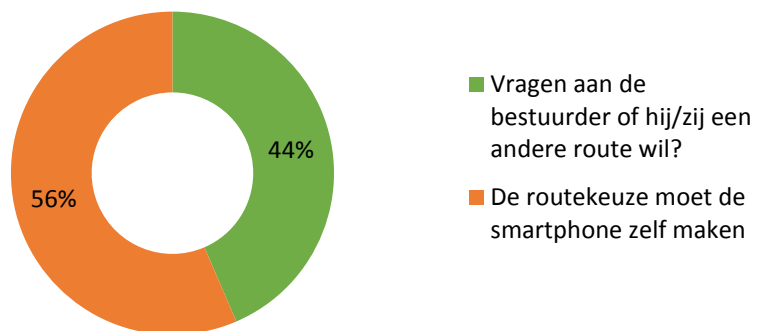
Figuur 84: De beantwoording van vraag 24

26a) Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden? - Een melding (pop-up) van de navigatie dat er een nieuwe route is (n=429)



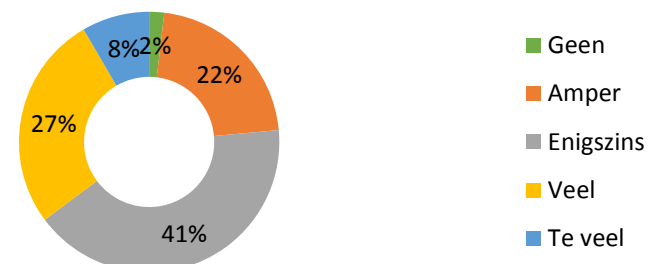
Figuur 86: De beantwoording van vraag 26a

25) Stel: de navigatie heeft een nieuwe, snellere route gevonden. Wat moet de navigatie doen? (n=664)



Figuur 85: De beantwoording van vraag 25

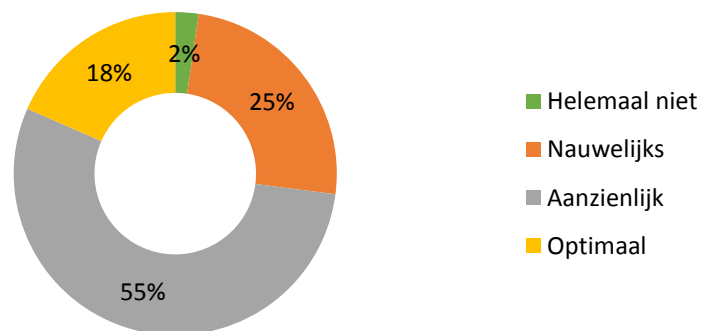
26b) Hoeveel afleiding vindt u dat de volgende situaties geven tijdens het autorijden? - Een door de navigatie voorgestelde nieuwe route accepteren (actie vereist) (n=429)



Figuur 87: De beantwoording van vraag 26b



**27) Hoeveel helpt actuele route-informatie u bij het autorijden? (n=429)**



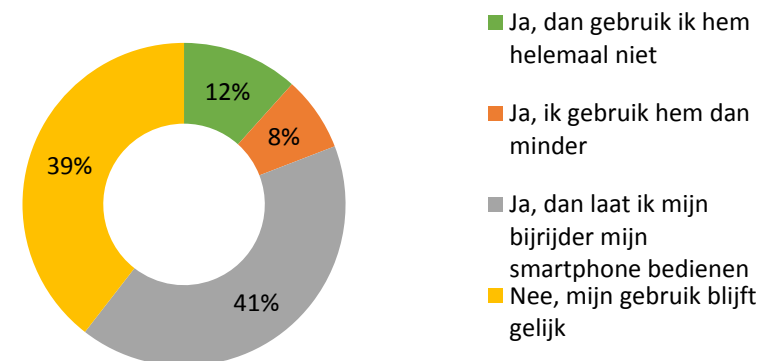
*Figuur 88: De beantwoording van vraag 27*

**28)**

Vraag 28 bestaat uit ruimte voor opmerkingen over de smartphone als navigatie. Deze zijn alleen gemonitord om te kijken of er geen opmerkingen waren over fouten of onduidelijkheden in de enquête. Er zijn 256 reacties geweest. Deze staan hier niet vermeld.

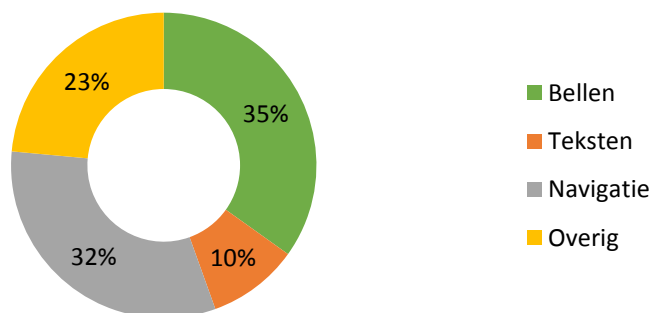
**E.E. Deel 5: Het gebruik**

**30) Is het gebruik van uw smartphone tijdens het autorijden anders als er mensen meerijden? (n=747)**



*Figuur 89: De beantwoording van vraag 30*

**31) Kunt u de verhouding in smartphonegebruik tijdens het besturen van de auto aangeven? (verdeling met totaal 100%) (n=747)**



Figuur 90: De beantwoording van vraag 31

**31)**

| Functie                 | Gebruik door personen |
|-------------------------|-----------------------|
| Bellen                  | 76%                   |
| Navigatie               | 72%                   |
| Teksten                 | 47%                   |
| Verkeersinformatie-apps | 46%                   |
| Muziek                  | 32%                   |
| Social media            | 10%                   |
| Agenda beheren          | 6%                    |

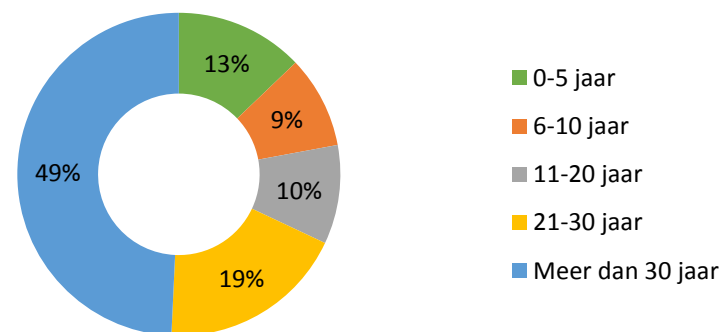
Tabel 11: De beantwoording van vraag 31

**32)**

Vraag 32 bestaat uit ruimte voor opmerkingen. Deze zijn alleen gemonitord om te kijken of er geen opmerkingen waren over fouten of onduidelijkheden in de enquête. Er zijn 255 reacties geweest. Deze staan hier niet vermeld.

E.F. Deel 6: Achtergrondinformatie

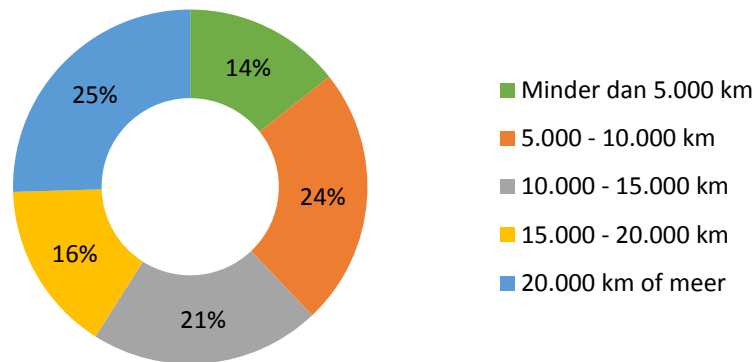
**33) Hoe lang bent u in het bezit van een autorijbewijs? (n=747)**



Figuur 91: De beantwoording van vraag 33

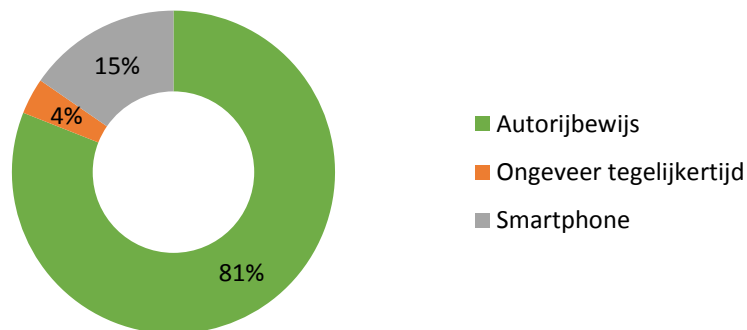


**34) Hoeveel kilometer rijdt u per jaar? (n=747)**



Figuur 92: De beantwoording van vraag 34

**35) Wat had u eerder in bezit: een rijbewijs of een smartphone? (n=747)**

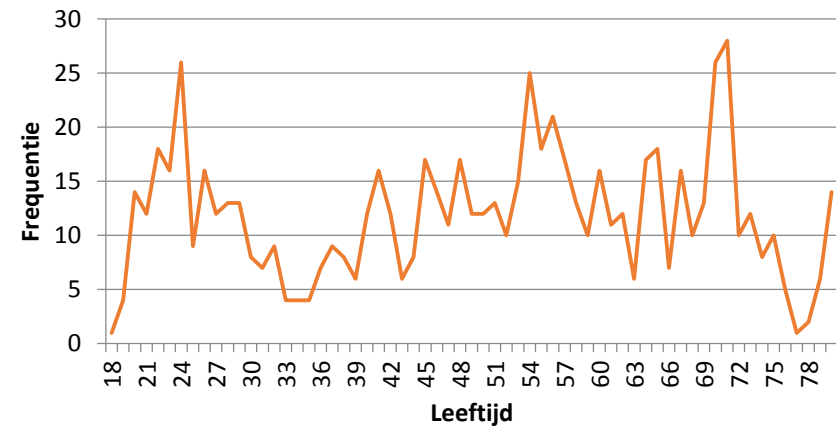


Figuur 93: De beantwoording van vraag 35

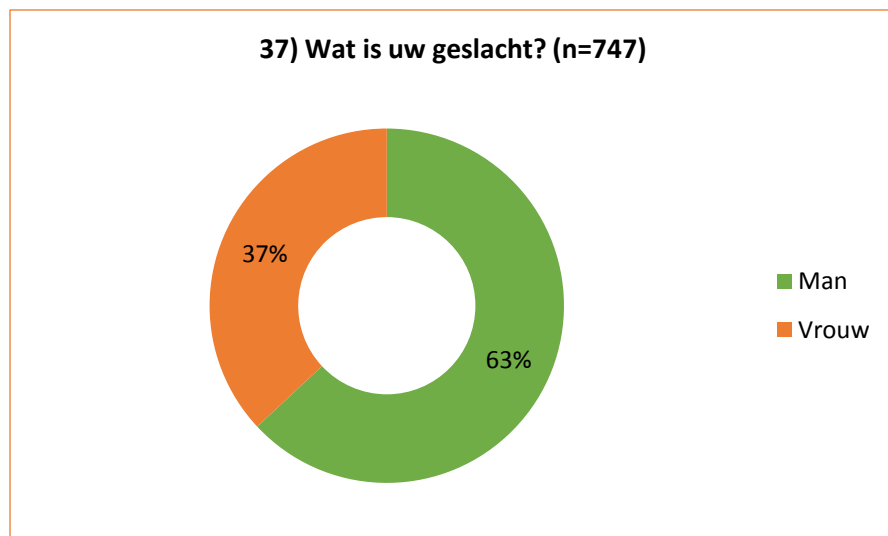
**36)**

De gemiddelde leeftijd is 50 jaar oud. Het jongste persoon is 18 jaar en de oudste is 91 jaar.

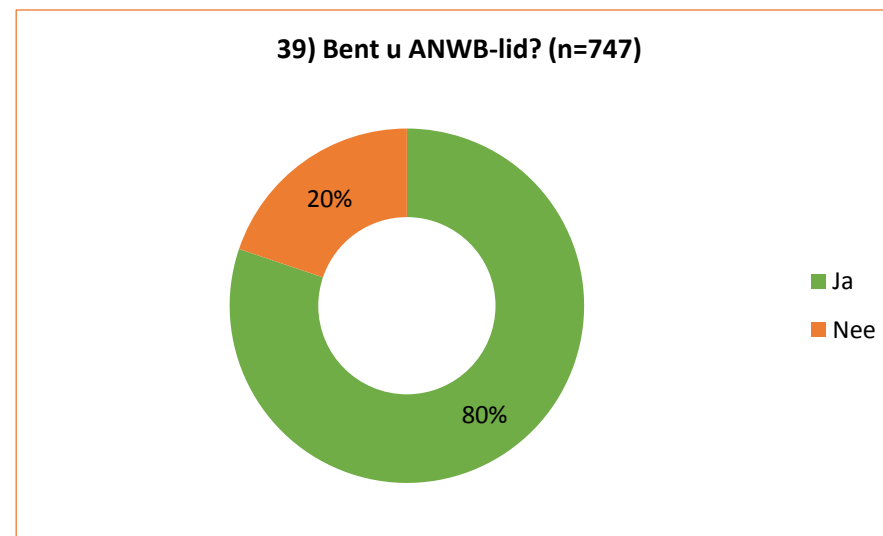
**Leeftijdsverdeling (n=747)**



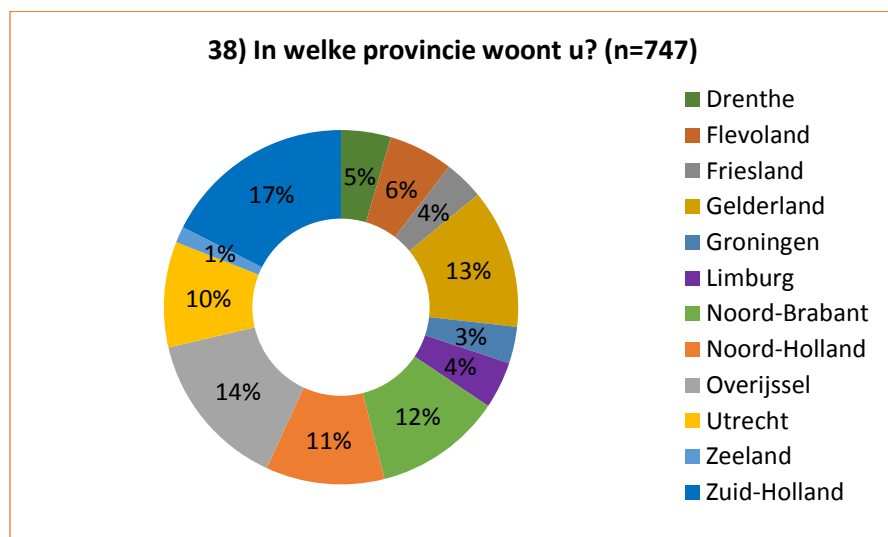
Figuur 94: De beantwoording van vraag 36



Figuur 95: De beantwoording van vraag 37



Figuur 97: De beantwoording van vraag 39



Figuur 96: De beantwoording van vraag 38

#### 40)

De antwoorden op vraag 40 worden anoniem gehouden.

#### 41)

Vraag 41 bestaat uit ruimte voor opmerkingen over de enquête. Deze zijn alleen gemonitord om te kijken of er geen opmerkingen waren over fouten of onduidelijkheden in de enquête. Er zijn 190 inhoudelijke reacties geweest. Deze staan hier niet vermeld.



## F. Bijlage 6: Gespreksnotities

### F.A. Gespreksnotitie Boris Beijk

F.A.A. Dinsdag 28-02-2017

Boris heeft psychologie gestudeerd met specialisaties op marketing en klantencontact. Hij doet onderzoeken bij de ANWB onder de leden en panels. Als we een vragenlijst bij de ANWB willen uitzetten moet dat via hem. Onder het onderwerp afleiding denkt hij dat het belangrijk is om onderzoek te doen naar cognitieve afleidingspatronen. Wat trekt bijvoorbeeld de aandacht; zoals felle kleuren en contrast, maar ook beweging en geluid.

De ANWB is ook bezig met apps voor automobilisten onder de werknaam Arie. Er zijn meerdere panels en enquêtevormen beschikbaar voor de ANWB. Denk mee met ANWB is hun eigen panel. Dit bestaat uit een aantal personen die gebruikt kunnen worden voor een kwalitatief onderzoek. Hier worden vooral veel open vragen aan gesteld. Dit panel is gratis om gebruik van te maken en er worden circa 80 reacties verwacht.

Analyzer is een online service tool; vergelijkbaar met SurveyMonkey, maar kwalitatief vier keer zo goed. Het gebruik hiervan is goed voor een kwantitatief onderzoek. Een nadeel is dat het geld kost. De personen (e-mail adressen) die een enquête krijgen zijn op te vragen bij CI (Costumer Intelligence). Of dit mag moet overlegd worden met onze bedrijfsbegeleider. Verder is er nog Survey Gismo. Een nog betere en duurdere enquête uitzet tool.

Voor het opstellen van vragen krijgen we een voorbeeld enquête van Boris, maar onze eigen enquête moeten we echt zelf opstellen. Wel controleert hij alles voordat het namens de ANWB naar leden wordt gestuurd.

F.A.B. Donderdag 06-04-2017

Voor de Denk mee met de ANWB community is een vraag voorbereidt die in het forum gesteld kan worden (stap 1). Voordat dit geplaatst kan worden is afstemming met Boris nodig. Er is feedback gewenst en er zijn een aantal concrete vragen opgesteld. Daarnaast zijn er vragen opgesteld over de enquête die later uitgezet wordt (stap 2). Het voorbereide deel is onderstaand weergegeven.

Uit eerder contact met Boris dat er voordat er een vraag gesteld wordt op het forum eerst goed over nagedacht moet worden en onder andere het doel bepaald moet worden.

#### Stap 1: kwalitatief onderzoek

**Hoe:** Via het forum van 'Denk mee met de ANWB' / RESEARCH COMMUNITY

**Doel:** Inzicht krijgen in huidig smartphonegebruik in de auto.

**Verwachting:** ongeveer 80 reacties

#### **Opzet tekst**

*"Als afstudeeronderzoek zijn wij (Kevin en Robin) bezig met een onderzoek naar smartphonegebruik door automobilisten. Hiervoor zijn we benieuwd naar hoeveel je de smartphone gebruikt en vooral waarvoor. Dus welke apps gebruik je wel tijdens het besturen van de auto, welke juist niet en waarom?"*

*Doel van dit onderzoek wordt meer inzicht naar de mening van Nederlanders, voor een advies naar het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Natuurlijk met het idee om de verkeersveiligheid te verbeteren.*

*Jouw mening in dit topic wordt beloond met 10 punten."*

### Vragen Boris

Hoe moeten we het plaatsen? / Hoe krijgen we de juiste opmaak en afbeelding?

Hoe snel komen reacties en hoe vaak moeten we reageren?

Anoniem/wie kan het lezen?

Omgaan met sociaal wenselijke antwoorden?

### Potentiele reacties

*“Ik gebruik nooit mijn telefoon in de auto en het is heel slecht dat anderen dat doen.”*

*“Het lijkt me niet handig om te melden hoeveel ik mn telefoon gebruik, straks krijg ik een boete.”*

*“Smartphonegebruik in de auto moet kunnen, zodra je het met mate doet en op blijft letten. Ik zit regelmatig email te lezen en route/parkeerplaatsen te zoeken.”*

*“Ik gebruik af en toe mijn telefoon, meestal voor een kort belletje. Mag dit?”*

*“Sinds ik in 2015 een boete voor text and drive heb gehad, zet ik mijn telefoon altijd op stil en leg hem in mijn tas! Dit zouden meer mensen moeten doen, de €230 was erg hoog en het is gewoon gevaarlijk.”*

*“Regelmatig pak ik mijn telefoon voor een kort berichtje. Daarnaast bel ik veelal handsfree.”*

*“Ik stuur altijd spraakberichten via WhatsApp. Dan ben ik bereikbaar en kan ik mijn ogen goed op de weg houden.”*

*“Heel vaak zie ik een auto slingeren en je kan het al raden, de chauffeur zit met zijn telefoon in de hand. Wacht gewoon even totdat je thuis bent.”*

### Stap 2: Kwantitatief onderzoek

**Hoe:** Via enquêtes onder leden. Niet betaald.

**Hoop:** honderden reacties (misschien zelfs duizenden)

**Doel:** beter beeld krijgen wat volgens de mensen valt onder te veel afleiding en geaccepteerde afleiding.

### Vragen Boris

Is SPSS beschikbaar?

Wat voor gegevens krijg je en hoe kan je dit verwerken?

Kan dit uit Enalyzer? Of Denk mee panel?

Link naar “Denk mee” of in ander programma voor jongere groep.

Wat is de verdeling in leeftijd (ook onder 35 jaar) / onderzoekspopulatie?

Wat is de leeftijd verdeling onder werknemers en mogen we hun gewoon mailen?

### Reactie Boris

Om te beginnen vond Boris het goed voorbereidt. Het was duidelijk voor hem dat we er tijd in hadden gestoken en over nagedacht.

Op alle inhoudelijke vragen hebben we een goed antwoord gekregen. De manier van onlineplaatsen van het kwalitatief onderzoek is uitgelegd. De reacties komen meestal redelijk snel. Na ongeveer een week heb je de meeste reacties binnen. Dit kan het beste afgeschermd geplaatst worden. Je kan dan pas reacties zien van anderen, nadat je zelf een reactie geplaatst hebt. Er komen natuurlijk wat sociaal wenselijke antwoorden, maar de vraagstelling is duidelijk. Je kan altijd nog reageren op wat de reacties.

In Enalyzer werken is heel simpel, je kan een link delen of e-mail adressen invoeren. We kunnen wat e-mail adressen vanuit de ANWB krijgen (waarschijnlijk ongeveer 100). Dit is meestal een representatief beeld van de ANWB-leden. De gegevens die je uit Enalyzer haalt kan je invoeren bij Excel en SPSS. SPSS is echter niet beschikbaar op de computer bij de ANWB.



F.A.C. Dinsdag 02-05-2017

Na het kwalitatieve onderzoek is een opzet gemaakt voor het kwalitatieve onderzoek. De vragenlijst is opgesteld en voorgelegd aan Boris. Vervolgens is nog een kort overleg geweest voor laatste tips.

Het gesprek had een erg positieve insteek.

“Kudos voor het gebruik van Enalyzer. Erg leuk om foto’s op deze manier toe te voegen, dit maakt een vragenlijst leuker en dat bevordert de invoer!”

Boris had nog wel wat kleine tips over het woordgebruik. Daarnaast was het advies om de algemene vragen te verplaatsen naar het einde van de enquête. Verder nog een tip over het aantal antwoordmogelijkheden. Het liefst heb je het aantal positieve en negatieve antwoorden in balans en maximaal zes antwoorden. Ook had hij nog wat goede tips over de indeling van de vragen. Het liefst heb je zo weinig mogelijk vragen op één pagina, zodat het goed in te vullen is op een smartphone. Aan de andere kant wil je zo weinig mogelijk pagina’s, zodat respondenten minder snel afhaken. Gezamenlijk is een optimum gevonden. Deze zijn aangepast in de enquête zoals te vinden in Bijlage 1.

Als laatste nog wat goed nieuws. Via de ANWB kunnen we ongeveer 1000 e-mail adressen krijgen. Niet iedereen reageert hier op, maar het is een mooi begin om bij de vereiste minimaal 664 respondenten.

F.B. Gespreksnotitie Jos Vrieling  
Woensdag 31-05-2017

Jos Vrieling werkt bij Arcadis als adviseur en verkeerspsycholoog.

**Wat is volgens u de oorzaak van het probleem?**

Om smartphonegebruik te verminderen moet je het gewoonte gedrag doorbreken. De smartphone is een belangrijk onderdeel van het dagelijks leven. Iedereen wil snel reageren en het device vraagt actief om je aandacht. Het gebruik is een sterke gewoonte geworden bij alle gebruikers.

**Wat zijn de beste oplossingen?**

Er zijn meerdere interventies mogelijk om smartphonegebruik in het verkeer te verminderen. Denk bijvoorbeeld aan de Fietsmodus en de projecten die Michael Kulkens (vader Tommy-Boy) oppakt. De Fietsmodus is een technische oplossing en dhr. Kulkens werkt voornamelijk met bewustwording. Verder is er meer handhaving nodig en bedrijven moeten een maatschappelijke verantwoordelijkheid oppakken. Samsung en Gazelle zijn pakken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid op en nu bezig met een technische oplossing. Dit is een goede combinatie, maar bij de technische oplossingen kunnen wel wat nadelen zitten. Dhr. Vrieling heeft zelf ook een tijdje een app gebruikt, maar die werkte de helft van de tijd niet. De technische oplossingen of apps moeten wel foutloos werken.

Het beste voor gedragsbeïnvloeding werkt een beloningssysteem. De gebruiker moet een gewin hebben. Door niet bereikbaar te zijn heb je in eerste instantie weinig gewin. Het besef van verkeersveiligheid als gewin voor jezelf en anderen is er nog niet. Belonen kan ook met technische oplossingen of met handhaving. Bij de Fietsmodus spaar je punten en kan je een fiets winnen. Bij alcoholcontroles krijg je een BOB-sleutelhanger als je niet gedronken hebt. Dit werkt heel goed. Ook kan je bij handhaving goed mensen aanspreken op het foute gedrag.

Tegenover het gewin staat fear appeal. Dit zie je in veel andere landen vaak, maar werkt in Nederland minder goed. Mensen sluiten zich er namelijk van af. “We willen het niet weten.” De fear appeal campagnes werken alleen als je de problemen daadwerkelijk onder ogen wil zien.

Bij grote Amerikaanse bedrijven is een veiligheidscultuur. Dit waait langzaam over naar Nederland. Hier kan goed op ingespeeld worden, op de manier zoals Shell het doet. De werkgevers kunnen vanuit die veiligheidscultuur hun werknemers beïnvloeden, in hun mening en hun rijgedrag.

### **Zijn er verschillen in doelgroepen of leeftijdsgroepen?**

Bij chauffeurs rond de 40 jaar is er veel zelfoverschatting. Ze zijn erg stug in hun norm en gedrag tenzij ze zelf kinderen hebben, de realisatie komt uit een goede campagne of hun werkgever of ze een ongeval meemaken. Dat laatste kan je beter niet op wachten.

Jongere chauffeurs, tussen 20 en 30 jaar, hebben nog geen vaste controle over het voertuig. Hierdoor hebben ze niet goed door wat ze wel en niet kunnen. Bij de mannen zit er overschatting bij, waardoor dit sowieso een gevaarlijke doelgroep is. Deze zijn lastig te beïnvloeden.

Personen die langer dan 30 jaar hun rijbewijs hebben zijn ook erg stug. Ze rijden al jarenlang op dezelfde manier en snappen niet waarom ze moeten veranderen. Hun smartphonegebruik is waarschijnlijk wel lager, omdat ze er niet zo veel van snappen.

### **Conclusie**

Er is een combinatie nodig van:

- Techniek
- Blijvende campagnes
- Gewin
- Aanspreken
- Handhaving

## **F.C.      Gespreksnotitie Miranda Thüsh**

**Donderdag 08-06-2017**

Mevrouw Thüsh heeft Stedenbouw gestudeerd. Ze is gespecialiseerd het effect dat een fysieke omgeving op je kan hebben. Daarnaast heeft ze colleges Gedragsbeïnvloeding gegeven op het Windesheim. Verder heeft ze een eigen adviesbureau, ThuisraadRO, voor advies op het snijvlak van verkeer, mobiliteit, stedenbouw en psychologie.

### **Wat is volgens u de oorzaak van het probleem?**

Handsfree bellen is erg gevaarlijk. Eigenlijk zou je een carkitt moeten hebben waarbij je automatisch offline bent, behalve je navigatiesysteem. Sinds 2002 is het verboden om je telefoon vast te hebben tijdens het rijden. Handsfree bellen is toen niet verboden. Het was beter om helemaal geen telefoon in de auto te mogen hebben, maar belangengroepen hebben dat tegen gehouden.

Er is veel overschatting. “Ik kan het wel, je hebt het gevoel dat je alles nog gezien hebt.” Er zijn vooral veel ongevallen bij jonge mannen. Als je samen met een vriend ben is er veel macho gedrag.

Sinds dat auto's comfortabeler worden en de komst van veiligheidsmiddelen zoals airbags is het gedrag van bestuurders aangepast. Mensen hebben niet door dat ze onveilig bezig zijn. In de tegenwoordige tijd wordt dit versterkt doordat iedereen alles weet te rationaliseren. “Dit kan wel even snel.” “Het is nu rustig op de weg.” “Als ik door heb dat het fout gaat, leg ik het snel weg.” Daarnaast is het prikkelniveau hoger. Als mensen zich gaan vervelen, gaan ze harder rijden of pakken ze hun telefoon. Als je jezelf veilig voelt, heb je minder het gevoel dat je onveilig bezig bent en invloed hebt op de omgeving.



Dit alles gebeurt voornamelijk onbewust. Verder willen ze het gevoel hebben dat ze veilig rijden en met argumenten stellen ze zichzelf gerust.

### **Wat zijn de beste oplossingen?**

Met eyetracking kan je de alertheid en aandacht van bestuurders meten. Zo kan de auto een melding geven als dit niet goed is. Dit is een goede oplossing, niet alleen tegen afleiding, maar ook tegen vermoeidheid.

Voor handhaving is de pakkans belangrijker dan de hoogte van de boete.

Je kan ook oplossingen zoeken in het mobiele netwerk, zoals een automatische reactie: “Ik ben tijdelijk niet bereikbaar.” Technische oplossingen kunnen heel goed helpen.

Een goede oplossing is ook het maken van parkeerplaatsen voor “onderweg bellen”. Hier moeten meerdere voorzieningen zijn voor nuttig gebruik. Denk bijvoorbeeld aan werk gerelateerde faciliteiten, zoals aangename bankjes, ophaalpunten voor telefoon en laptop en gratis WiFi. Bij deze parkeerplaatsen kan je poster ophangen, die duidelijk maken dat je “Nu” kan bellen. Dit moet niet zichtbaar zijn vanaf de weg.

Sturen is niet de beste manier van beïnvloeding, zelf ontdekken is erg belangrijk.

### **Zijn er verschillen in doelgroepen of leeftijdsgroepen?**

Jongeren (vooral mannen) moeten veel rustiger rijden, omdat ze nog onwennig zijn. Rijden kost daarom meer workload. Met eyetracking zal dit ook blijken.

### **Conclusie**

Het gaat vaak mis doordat er onbewust gedrag is. Daarnaast weet iedereen zijn foutieve gedrag vaak goed te praten.

Er zijn meerdere oplossingen, voornamelijk technische oplossingen werken goed.

- Eyetracking systeem
- Autoreply-app
- Voorzieningen op parkeerplaats

### **F.D.      Gespreksnotitie GGP**

**Maandag 12-06-2017**

Vanuit de Gebiedsgebonden Politie (GGP) is er gesproken met Peter Kleytweg en Gerard van Os. Ze zitten beide bij de verkeerspolitie. Dhr. Kleytweg is senior GGP. Dhr. Van Os heeft onlangs de cursus verkeerspsychologie gevolgd aan de NHL.

### **Hoe goed is er te handhaven op smartphonegebruik?**

Alles wat de politie doet moet binnen de ingekaderde wettelijke mogelijkheden vallen. De overreding moet strafbaar zijn er is bewijs nodig. Bij controles op “telefoon vasthouden” is dit soms lastig. Volgens artikel 5 van de wet is gevaarlijk rijgedrag ook strafbaar, maar dit is altijd lastig te bewijzen. Er moet dan een directe aanleiding zijn. Vaak is het wel te zien aan het rijgedrag of iemand bezig is met zijn telefoon, maar de “dader” kan altijd claimen dat het een iPod was in plaats van een iPhone. Het bedienen van een elektrisch apparaat dat niet kan bellen is niet strafbaar. Het verschil is lastig te zien, daarom is het bewijs er niet altijd. Dit maakt de handhaving soms lastig, maar nooit onmogelijk.

### **Waarom er is veel smartphonegebruik?**

De pakkans is te laag. Er zijn te weinig mensen die er mee bezig zijn, het verkeer heeft een lage prioriteit bij de politie vanuit de regering. Zodra de pakkans omhoog gaat, kunnen meer “daders” aangesproken worden op

hun gedrag. Dit aanspreken heeft meer invloed dan de boete zelf. De € 230,- is een goed bedrag, niet te hoog of te laag. Ooit is de boete ingesteld op een bedrag dat duidelijk hoger is dan de aanschaf van een handsfree apparaat. Het CVOM is nu bezig met het instellen van camera controle. Hierbij krijg je de boete later thuis gestuurd. Dit werkt minder goed, omdat je niet direct betrapt wordt. Je kan het niet met de “dader” over hebben. Een goed gesprek werkt vaak beter dan alleen de boete.

### **Hoe kan het gebruik omlaag worden gebracht?**

Naast meer controle om de pakkans te verhogen en vooral het gesprek aangaan, kunnen technische oplossingen helpen. Dat is in ieder geval realistischer dan de wetgeving aanpassen. De wetgeving loopt altijd achter op de werkelijkheid. Wetsveranderingen hebben een lange doorvoertijd. Het nadeel van technische oplossingen is dat ze te omzeilen zijn. Voor preventie of educatie is het te laat. Die fase ben je voorbij, tenzij je opnieuw bij baby af aan begint. Wat vooral werkt is het anonimiteit halen van de “daders”. Zorg dat ze niet denken dat ze onzichtbaar in hun auto zitten en niemand door heeft wat ze doen.

F.E.      Gespreksnotitie Dick de Waard

**Maandag 12-06-2017**

Dhr. De Waard is professor bij de Rijksuniversiteit Groningen. Hij is Adjunct Hoogleraar verkeerspsychologie en mobiliteitsbehoud.

### **Wat is volgens u de oorzaak van het probleem?**

Mensen kijken vaak naar wettelijke normen en dit vormt deels hun eigen norm. Wat is volgens de wet wel acceptabel. Volgens de wet mag je wel handsfree bellen en niet handheld bellen. Dit wordt dan vanzelf ook de norm van de weggebruikers, ongeacht hoe gevaarlijk het is. Handsfree

bellen is echter niet het gevaarlijkste van smartphonegebruik in de auto. Intikken is een andere orde van grote.

Veel bestuurders zijn afgeleid door “Mindwondering”. Dit doet zich overal voor in het verkeer, ook op drukke kruispunten. Als het op een rustige weg voorkomt, pak je vaak je telefoon. Dan wordt het erg gevaarlijk.

Smartphonegebruik gaat bijna altijd goed, je botst niet. Daardoor denk je “Ik kan dit.” Van een bijna ongeval leren ze het niet.

### **Wat zijn de beste oplossingen?**

Elke interventie moet samen met voorlichting om te onderbouwen waarom het nodig is.

Het beste is het gedrag onmogelijk maken. Dit levert wel andere problemen op, maar zodra het ongewenste gedrag onmogelijk wordt gemaakt is het per definitie niet meer mogelijk. “Het onmogelijk maken van gedrag is de enige manier om het compleet uit te bannen.”

Je kan veel bereiken met goede voorlichting. Het ongewenste gedrag moet ook duidelijke consequenties hebben. Het helpt om te ervaren wat er fout is. Mensen weten dat het niet moet, maar denken dat ze het kunnen, ze overschatten zichzelf. Laten ervaren kan op een circuit of in een rijsimulator. Voor notoire veelplegers is een EMG (Educatieve Maatregel Gedrag) nodig.

Een boete is niet direct nodig bij controles. Aanspreken werkt goed, maar dan wel waarschuwen (het liefst ook registreren). Laatst heeft De Waard meegereden met de politie in een Camper actie, waarbij ze vanuit een camper controleerden wat vrachtwagenchauffeurs deden. Dit werkt goed, helemaal als je het gesprek aangaat maar is arbeidsintensief.

### **Zijn er verschillen in doelgroepen of leeftijdsgroepen?**



Bij jongeren zijn de meeste problemen. Ouderen kunnen de gevaren opvangen met hun ervaring, waardoor er minder ongevallen ontstaan. Bij jongeren is een sterke verslaving aan smartphonegebruik. Daarom moet je beginnen bij fietsers en het moet een onderdeel worden van de rijopleiding. Deze vorm van educatie werkt waarschijnlijk goed.

Er bestaat ook een doelgroep van mensen die overal lak aan hebben. Deze moet je vooral erg hard aanpakken.

**F.F.      Gespreksnotitie Frans Larmené**  
**Dinsdag 13-06-2017**

Frans Larmené is docent Ruimtelijke Ontwikkeling Mobiliteit aan de NHL. Als onderdeel daarvan geeft hij de cursus Verkeerspsychologie.

#### **Wat is volgens u de oorzaak van het probleem?**

“Iedereen weet dat het niet moet, maar door verleiding, onbewust gewoonte gedrag en verslaving doet men het toch.”

Het inzicht en het begrijpen van de problemen is redelijk goed, maar bestuurders kunnen of willen het niet. Vooral bij kunnen is een probleem, want bestuurders zijn nieuwsgierig of worden verleidt.

#### **Wat zijn de beste oplossingen?**

Als je tijdens het rijden je telefoon gebruikt, moet je de stempel van “aso” krijgen. De aanpak kan hetzelfde als bij de BOB campagne. Eerst moet de politiek het altijd gaan verbieden, zo kan je het maatschappelijk onacceptabel maken. Vervolgens kan je met bedrijven of via sociaal contact afspraken maken. “Ik doe het niet.” Maak bijvoorbeeld een afspraak met nieuwe werknemers. De sociale norm werkt vanuit meerdere principes en via de politiek en de werkgevers heb je een goede start. Daarna kan je er met handhaving op inspelen. De politie kan het

goed controleren, maar het heeft geen prioriteit. De pakkans moet omhoog. Hierbij kan je samenwerken met verzekeringsbedrijven. Als blijkt dat je een ongeval veroorzaakt door smartphonegebruik, ben je niet verzekerd. Vervolgens moet het een prioriteit krijgen binnen onderwijs, bedrijfsleven, de sociale sector en de bejaardenzorg. Als dit consequent en eenduidig aangepakt wordt heb je een goede internalisering. Je gaat nadenken over wat je buurman er van vindt. Zo schuif je kunnen door naar willen.

In technische oplossingen ziet dhr. Larmené minder succes. Mensen komen namelijk altijd met een uitweg, zoals bij olifantenpaadjes. Het kan helpen, maar vooral met sociale norm beïnvloeding kan je successen boeken. Wat wel werkt in belonen en straffen. Dit kan goed via je verzekeraar.

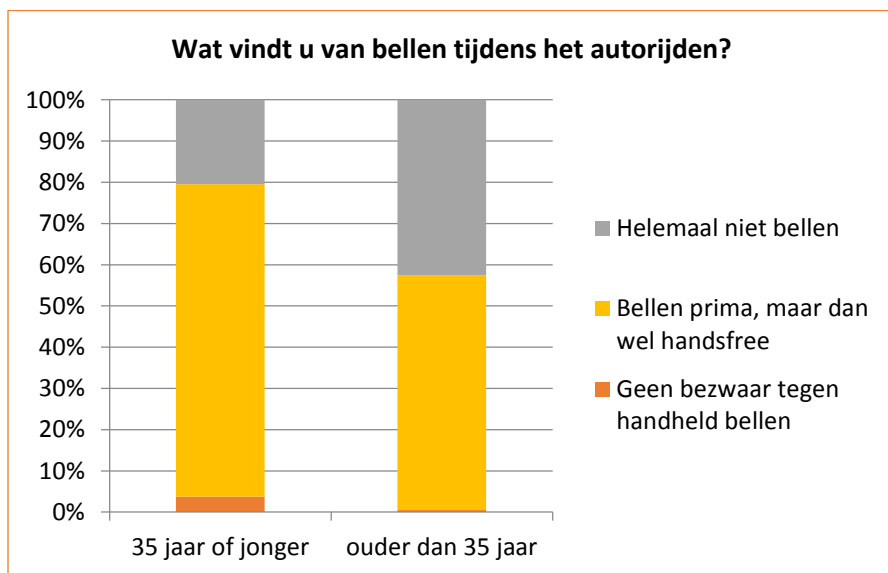
Er moet een strikte norm zijn, misschien wel een totaal verbod. Als navigatie wordt gebruikt, moet het zicht als nog op de weg gericht zijn (perifere veld). De combinatie van telefoon en navi is erg gevaarlijk omdat de meldingen niet te weerstaan zijn als je deze eenmaal gezien hebt. Het navigatiesysteem moet los en onderweg bedienen moet onmogelijk zijn.

#### **Zijn er verschillen in doelgroepen of leeftijdsgroepen?**

Het puberbrein is volgroeid rond de 24 á 25 jaar. Daarvoor is nog ander gedrag. In de ontwikkelingspsychologie heeft Erikson ook een goede verdeling gemaakt, hier kan je ook naar kijken. Na de pubertijd ben je vervolgens jong volwassen, tot ongeveer 35 jaar. Daarna komt pas de echt stabiele fase en vanaf ongeveer 65 ben je oud.

## G. Bijlage 7: Verschil in sociale norm jong en oud

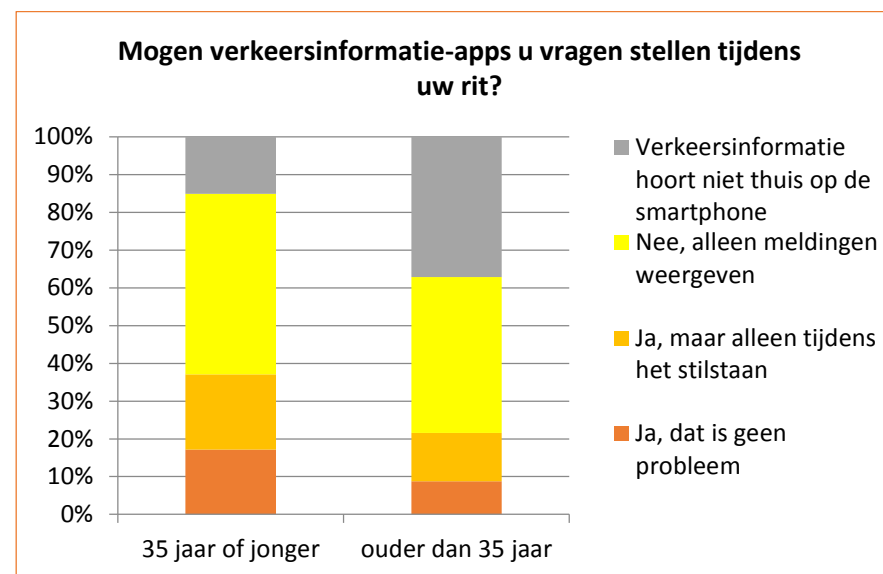
Jongere bestuurders accepteren significant meer handheld telefoneren (3,7% van de jongere t.o.v. 0,5% van de oudere bestuurders) en meer handsfree telefoneren (75,3% van de jongere t.o.v. 56,9% van de oudere bestuurders), terwijl oudere bestuurders meer vinden dat bellen helemaal niet hoort tijdens het autorijden (42,5% van de oudere t.o.v. 21,1% van de jongere bestuurders) ( $\chi^2$ :  $n=747$ ,  $P=1,621^{E-8}<0,05$ ).



Figuur 98: Verschil in norm tussen jong en oud bij telefoneren

Jongere bestuurders accepteren significant meer vragen van verkeersinformatie-apps tijdens het autorijden (16,8% van de jongere t.o.v. 8,8% van de oudere bestuurders), meer vragen van verkeersinformatie-apps tijdens het stilstaan (19,5% van de jongere t.o.v. 12,9% van de oudere bestuurders) en meer meldingen (48,4% van de jongere t.o.v. 41,1% van de oudere bestuurders), terwijl oudere bestuurders vaker vinden dat verkeersinformatie niet thuis hoort tijdens

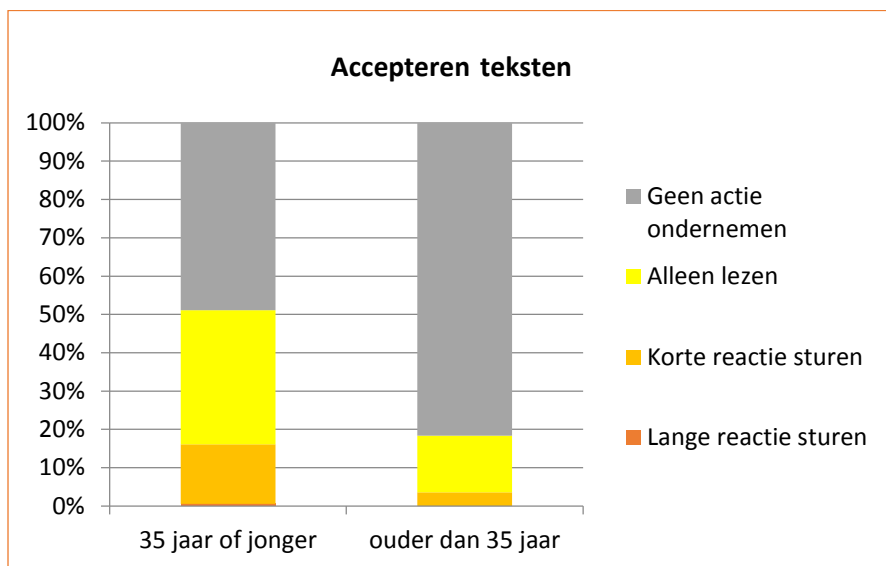
het autorijden (37,2% van de oudere t.o.v. 15,3% van de jongere bestuurders) ( $\chi^2$ :  $n=747$ ,  $P=7,913^{E-8}<0,05$ ).



Figuur 99: Verschil in norm tussen jong en oud bij verkeersinformatie-apps

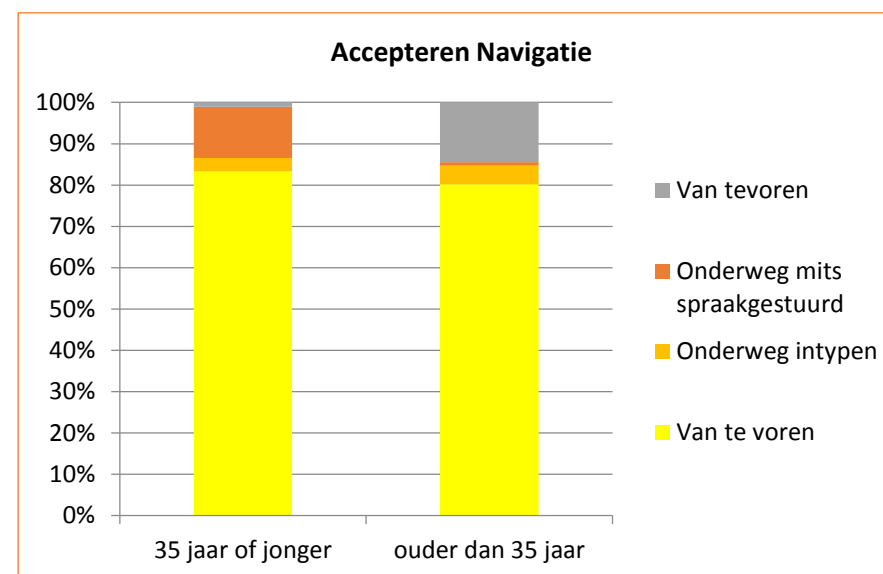


Verder accepteren jongere bestuurders meer risico door het uitvoeren van acties na het binnenkomen van een tekstbericht tijdens het autorijden. Ze sturen vaker een uitgebreide reactie (0,5% van de jongere t.o.v. 0% van de oudere bestuurders), sturen vaker een korte reactie (15,3% van de jongere t.o.v. 3,6% van de oudere bestuurders) en lezen vaker het tekstbericht (34,2% van de jongere t.o.v. 14,9% van de oudere bestuurders), terwijl oudere bestuurders vaker geen actie ondernemen (81,5% van de oudere t.o.v. 50,0% van de jongere bestuurders). De significantie kan niet getest worden met de  $\chi^2$  toets, omdat er meerdere verwachte waarden onder 1 uitkomen. Er zijn te weinig respondenten die “een uitgebreide reactie sturen” hebben geantwoord. Zodra deze reactie buiten beschouwing wordt gelaten kunnen de andere antwoorden wel op significantie getest worden. Het blijkt dan significant te zijn ( $\chi^2$ :  $n=746$ ,  $P=4,625^{E-17}<0,05$ )."



Figuur 100: Verschil in norm tussen jong en oud bij tekstberichten sturen

Jongere bestuurders accepteren significant vaker het onderweg intypen van een adres bij een navigatie-app op een smartphone (12,1% van de jongere t.o.v. 0,9% van de oudere bestuurders) en accepteren vaker een vooraf ingestelde navigatie-app op hun smartphone (83,7% van de jongere t.o.v. 80,1% van de oudere bestuurders), terwijl oudere bestuurders vaker vinden dat navigatie-apps verboden moet worden op de smartphone (14,5% van de oudere t.o.v. 1,1% van de jongere bestuurders), echter vinden oudere bestuurders vaker dat spraakgestuurd een bestemming invoeren onderweg acceptabel is (4,5% van de oudere t.o.v. 3,2% van de jongere bestuurders) ( $\chi^2$ :  $n=747$ ,  $P=2,026^{E-15}<0,05$ ).



Figuur 101: Verschil in norm tussen jong en oud bij navigatie op de smartphone



zet uit