

Emoties bij vrachtautochauffeurs

Dr. P.B.M. Levelt

Met financiële bijdrage van:

VERBOND VAN VERZEKERAARS



R-2001-14

Emoties bij vrachtautochauffeurs

Vragenlijststudie naar emoties en stemmingen in diverse verkeerssituaties en de relaties met onveilig gedrag

Documentbeschrijving

Rapportnummer:	R-2001-14
Titel:	Emoties bij vrachtautochauffeurs
Ondertitel:	Vragenlijststudie naar emoties en stemmingen in diverse verkeerssituaties en de relaties met onveilig gedrag
Auteur(s):	Dr. P.B.M. Levelt
Onderzoeksthema:	Weggebruikers: de relatie tussen gedrag, omgeving en ongevallen
Themaleider:	Dr. M.P. Hagenzieker
Projectnummer SWOV:	70.150
Subsidiegever:	Dit onderzoek werd mogelijk gemaakt door de jaarlijkse financiële bijdrage van het Verbond van Verzekeraars
Trefwoorden:	Driver, occupation, lorry, interview, psychology, driving (veh), overtaking, prohibition, speed limiter, behaviour, safety, evaluation (assessment), Netherlands.
Projectinhoud:	Vrachtautochauffeurs ervaren op de weg zowel de prettige als de onprettige kanten van hun werk. Met een vragenlijststudie onder vrachtautochauffeurs is onderzocht of deze emoties consequenties hebben voor veilige en onveilige gedragingen. Dit rapport doet verslag van deze studie.
Aantal pagina's:	73 blz.
Prijs:	25,-
Uitgave:	SWOV, Leidschendam, 2001

Samenvatting

Vrachtautochauffeurs ervaren op de weg zowel de prettige als de onprettige kanten van hun werk. Het werk zelf wordt vaak prettig gevonden, maar de speciale maatregelen voor vrachtauto's worden soms onprettig of zelfs irritant gevonden. Deze vragenlijststudie onder vrachtautochauffeurs gaat erover of deze emoties consequenties hebben voor veilige en onveilige gedragingen.

Het onderzoek bestaat uit drie onderdelen. In het eerste werd onderzocht of er verkeerssituaties zijn die met het inhaalverbod voor vrachtauto's en de snelheidsbegrenzer voor vrachtauto's te maken hebben. Er werd aan 85 vrachtautochauffeurs gevraagd hoe frequent ze deze situaties tegenkomen en hoe 'vervelend' ze die vinden.

In het tweede deel van het onderzoek werd onderzocht hoe, vooral negatieve, emoties zich in zes van deze verkeerssituaties ontwikkelden en wat hiervan de consequenties waren voor gedrag en veiligheid. Dit werd onderzocht aan de hand van stellingen die aan 206 vrachtautochauffeurs werden voorgelegd.

In het derde deel van het onderzoek werd meer in het algemeen de 'emotionele huishouding' onderzocht: welke stemmingen en emoties zijn er in het algemeen aanwezig vóór en tijdens het rijden en hoe hangen deze samen met (on)veiligheid.

Aan alle vrachtautochauffeurs werden vragen gesteld over leeftijd, ervaring, soort transport, afgelegde afstanden, en ook over overtredingen, bekeuringen, bijna-ongevallen en ongevallen.

Verkeerssituaties door inhaalverboden en snelheidsbegrenzer

Uit het eerste deel van het onderzoek blijken van de 32 verkeerssituaties een aantal aan *beide maatregelen*, inhaalverbod en snelheidsbegrenzer, geweten te worden. Daarvan worden het meest irritant gevonden:

- niet langs een langzame vrachtauto kunnen;
- geen constante snelheid kunnen houden;
- in colonne moeten rijden;
- een andere vrachtwagen heel dicht achter zich hebben om de chauffeur sneller te laten rijden ('dicht op rijden').

Deze vier situaties worden wel veel vaker aan het inhaalverbod dan aan de snelheidsbegrenzer geweten. Ook werden er irritante verkeerssituaties aangewezen die als het gevolg van één van beide maatregelen worden gezien.

Conflictsituaties met bestuurders van 'luxewagens' (personenauto's) worden over het algemeen vervelender gevonden dan die met vrachtautochauffeurs, ook al komen ze minder voor. Dit is een aanwijzing voor grotere empathie met vrachtautochauffeurs.

Opvallend is verder dat de inhaalverboden irritanter worden gevonden dan snelheidsbegrenzers, en aanleiding zijn tot meer boosheid.

Ontwikkeling van emoties in verkeerssituaties

Emoties ontstaan als een *belang* (norm, wens, verlangen, attitude) wordt geschaad of bevorderd. Hierdoor ontstaan *gevoelens* (boosheid, trots, enzovoort), *actietendensen* (neigingen om actie te ondernemen) en *acties* (openlijke gedragingen, gedachten, expressies). Dit 'emotieproces' is onderzocht bij vrachtautochauffeurs in het tweede deel van dit onderzoek. Een *belang* dat onder andere geschaad wordt is dat men niet lekker in eigen tempo kan rijden. Dat kan betekenen dat men tijdverlies ervaart. Maar het kan ook zijn dat men langzamer of sneller moet rijden dan men wil. Opvallend is verder dat men niet graag medeweggebruikers ophoudt. Aantasting van veiligheid komt ook regelmatig voor. Vrijheid, controle en tijd zijn minder in het geding.

De *gevoelens* ergernis en boosheid volgen als men iemand anders de schuld geeft en zich tegelijkertijd geschaad voelt in een belang.

Deze negatieve gevoelens leiden tot *acties* die in drie typen kunnen worden onderscheiden: 'actief vooruit' (dicht op rijden, proberen in te halen bij inhaalverbod, knipper en of toeteren), 'uitingen' (mopperen tegen collega's, de ander aanspreken, vloeken op de maatregelen, knipperen of toeteren, hard rijden na afloop) en 'doorzetten-afzakken' (bij moeilijk inhalen: onverstoorbaar doorrijden, sneller gaan rijden, zich juist niet laten afzakken, hard rijden na afloop). Jongere chauffeurs ageren iets meer dan oudere. Het zal duidelijk zijn dat veel van deze acties niet veilig zijn of weer tot onveilige acties van anderen kunnen leiden.

De opluchting is erg sterk wanneer dergelijke verkeerssituaties ophouden.

Vrachtautochauffeurs begaan meer overtredingen en krijgen meer bekeuringen wanneer ze meer schade aan belangen ervaren, meer negatieve gevoelens hebben, en vooral wanneer ze meer ageren. Kortom, wanneer ze emotioneler zijn in deze situaties.

Stemmingen, emoties en onveiligheid

In het derde deel van het onderzoek is in algemenere zin naar de 'emotionele huishouding' (stemmingen en emoties) gekeken.

Er blijken drie soorten *stemmingen* te kunnen worden onderscheiden: een 'energieke' stemming, een 'goede, kalm-ontspannen' stemming, en een 'gejaagd-geïrriteerde' stemming. Deze stemmingen hangen niet samen. Dit betekent bijvoorbeeld dat als men vaker in een goede, kalm-ontspannen stemming is, dit niets zegt over het feit hoe vaak men al of niet energiek is of gejaagd-geïrriteerd.

Er blijken drie soorten *emoties* te kunnen worden onderscheiden: 'genieten van hard rijden', 'schuldgevoel (over benadelen van anderen) en spijt (over bewuste overtredingen)', en 'genieten van rijden en vrijheid'. Ook deze emoties komen onafhankelijk van elkaar voor.

Vrachtautochauffeurs die vaker in een energieke stemming zijn hebben ook vaker spijt en schuldgevoel. Is men vaker in een goede kalm-ontspannen stemming dan geniet men meer van rijden en vrijheid. En is men vaker in een gejaagd-geïrriteerde stemming dan geniet men meer van snelheid en geniet men iets minder van rijden en vrijheid.

Vrachtautochauffeurs zijn veelal in een goede, kalm-ontspannen stemming, en genieten van het rijden. Genieten van hard rijden komt bij een kwart voor, evenals gebrek aan schuld en spijt.

Jongere chauffeurs zijn iets minder vaak in een energieke stemming en in een goede, kalm-ontspannen stemming; zij genieten iets meer van hard rijden, hebben minder spijt en schuldgevoel, en genieten iets minder van rijden en vrijheid.

Het begrip 'vermoeidheid' wordt meestal niet opgevat als een emotie of stemming. Toch is dat een interessante opvatting.

In deze studie is bij chauffeurs op twee manieren naar vermoeidheid gevraagd: er is gevraagd naar een 'energieke' stemming (tegenover een 'vermoeide' stemming), en er is gevraagd of men zijn auto wel eens aan de kant zet omdat men te moe is. De antwoorden op deze twee vragen blijken samen te hangen: chauffeurs met een minder 'energieke' stemming zetten ook iets vaker hun auto aan de kant omdat ze te moe zijn.

Dit komt relatief vaker voor bij jongere chauffeurs. Opvallend is dat dit geen relatie heeft met duur van de werkweek. Mogelijke verklaringen zijn dat jongere chauffeurs buiten hun werk minder uitgerust raken. Het kan ook zijn dat de rijtaak voor hen te weinig uitdagend is waardoor verveling toeslaat. De snelheidsbegrenzer, de inhaalverboden en het colonne-rijden maken de taak monotoon. Monotone taken leiden tot verveling, en verveling doet de alertheid afnemen met gevolgen voor onveiligheid.

Positieve gevolgen van emoties

Chauffeurs die vaker in een energieke en in een goede, kalm-ontspannen stemming zijn, en chauffeurs die meer spijt en schuldgevoel hebben en meer genieten van rijden en vrijheid, maken minder overtredingen en krijgen minder bekeuringen.

Is men energiever, dan gaat men ook minder over tot kleven, knippen en toeteren als men wordt opgehouden.

Is men vaker in een goede, kalm-ontspannen stemming, heeft men meer spijt en schuldgevoel en geniet men meer van rijden en vrijheid dan heeft men ook iets minder bijna-ongevallen.

Is men energiever, heeft men meer spijt en schuldgevoel, en geniet men meer van rijden en vrijheid, dan gedraagt men zich in de zes onderzochte specifieke situaties ook veiliger.

Negatieve gevolgen van emoties

Chauffeurs die vaker in een gejaagd-geïrriteerde stemming zijn, en die meer genieten van hard rijden, maken meer overtredingen en krijgen meer bekeuringen.

Is men vaker in een gejaagd-geïrriteerde stemming dan heeft men meer bijna-ongevallen. Geniet men meer van hard rijden dan heeft men iets meer ongevallen.

Is men meer gejaagd-geïrriteerd, en geniet men meer van hard rijden dan gedraagt men zich in de zes onderzochte specifieke situaties ook onveiliger.

Aanbevelingen

Het is gebleken dat stemmingen en emoties consequenties hebben voor veilig en onveilig gedrag. Het is zaak, waar mogelijk, invloed uit te oefenen om stemmingen en emoties met negatieve consequenties te voorkomen en te reguleren, zodat onveiligheid voorkomen wordt.

De aanbevelingen uit dit onderzoek zijn er dan ook op gericht dat onveilige stemmingen en emoties worden vermeden, en veilige worden bevorderd. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt in aanbevelingen voor de overheid, de transportbedrijven en de chauffeurs zelf.

Summary

Emotions of lorry drivers; Questionnaire study of emotions and moods in various traffic circumstances and the relations with unsafe behaviour

Lorry drivers on the road experience pleasant as well as unpleasant aspects of their job. They usually find their job pleasant, but the special measures aimed at lorries are sometimes found unpleasant or even irritating. This questionnaire study of lorry drivers deals with whether these emotions have consequences of safe and unsafe behaviour.

The study is divided into three parts. The first part studied if there are traffic situations involving the overtaking prohibition and the speed limiter for lorries. 85 lorry drivers were asked how frequently they encounter these situations and how 'annoying' they find them.

The second part studied how (especially negative) emotions developed in six of these situations, and what the consequences were for behaviour and safety. This was done by confronting 206 lorry drivers with statements.

The third part studied the more general aspect of the 'emotional housekeeping': which moods and emotions are generally present before and during driving, and how they relate to (un)safety.

All lorry drivers were asked questions about age, experience, type of transport, distances covered; and also about offences, fines, near-accidents, and accidents.

Traffic situations due to overtaking prohibitions and the speed limiter

The first part of the study showed that, of the 32 traffic situations, a number can be blamed on *both measures*. Of these, the most irritating were:

- not being allowed to overtake a slow-moving lorry;
- not being able to maintain a steady speed;
- having to drive in a column;
- having another lorry driving very closely behind to urge the driver to increase speed ('close-up driving").

These four situations were far more blamed on the overtaking prohibition than on the speed limiter. There were also irritating traffic situations that were blamed on one of the two measures.

Conflict situations with drivers of so-called 'luxury vehicles' (cars) were found in general to be more annoying than those with other lorry drivers, although they were less frequent. This is an indication of a greater empathy among lorry drivers.

It was, furthermore, striking that the overtaking prohibition was found to be more irritating than speed limiters, and that they it was the cause of more anger.

Development of emotions in traffic situations

Emotions occur if a *vested interest* (norm, wish, desire, attitude) is damaged or encouraged. What then develop are *feelings* (anger, pride, etc.), *tendencies to act* (tendencies to undertake action) and *actions* (open behaviour, thoughts, expressions). This 'emotion process' was studied among lorry drivers in the second part of this study. A *vested interest* that,

among other things, is damaged is that one cannot comfortably drive in one's own tempo. This can mean that one loses time. It can, however, also be that one has to drive slower or faster than one wants to. It is, furthermore, striking that one doesn't wish to delay other road users. Adverse effects on safety occur regularly. Freedom, control, and time were mentioned less.

The *feelings* of irritation and anger result from blaming somebody else and, simultaneously, feeling one's vested interest damaged.

These negative feelings result in *actions* that can be distinguished in three types: 1) 'active in advance' (driving too close, trying to overtake when forbidden, flashing one's headlights and/or hooting), 2) 'manifestations' (moaning about colleagues, blaming others, cursing the measures, flashing or hooting, driving fast afterwards), and 3) 'persevere-withdraw' (during difficult overtaking: driving-on undisturbed accelerating, not falling back, driving fast afterwards). Young drivers agitate slightly more often than older drivers. It is clear that many of these actions are not safe, or can lead to unsafe actions by others.

The relief is very strong when such traffic situations cease.

Lorry drivers commit more offences and receive more fines when they experience more damage to their vested interest, have more negative feelings, and especially when they agitate more. In short, when they are more emotional in these situations.

Moods, emotions, and unsafety

In the third part studied the more general sense of the 'emotional housekeeping' (moods and emotions) were looked at.

There seem to be three types of *moods* that can be distinguished: an 'energetic' mood, a 'good, calm-relaxed' mood, and a 'hurried-irritated' mood. These moods are not interrelated. This means, for example, that if one is more often in a good, calm-relaxed mood, this says nothing about how often one is energetic or not, or hurried-irritated.

There seem to be three types of *emotions* that can be distinguished: 'enjoying fast driving', 'feeling guilty (about hindering others) and regret (about deliberate offences)', and 'enjoying driving and freedom'. The emotions also occur independent of each other.

Lorry drivers who are more often in an energetic mood also regret and feel guilty more often. If one is more often in a good, calm-relaxed mood, one enjoys driving and freedom more often. If one is more often in a hurried-irritated mood, one enjoys the speed more and enjoys driving and freedom slightly less often.

Lorry drivers are often in a good, calm-relaxed mood, and enjoy the driving. Enjoying fast driving was found in a quarter of lorry drivers, as was a lack of guilt feelings and regret.

Young drivers are slightly less often in an energetic mood and a good, calm-relaxed mood; they enjoy fast driving slightly more often, have regret and guilt feelings less often, and enjoy driving and freedom slightly less often.

The term 'fatigue' is not usually regarded as an emotion or mood. It is, however, an interesting view.

This study questioned drivers about fatigue in two ways: they were asked about an 'energetic' mood (as opposed to a 'fatigue' mood), and about whether they sometimes stop their car because they are tired. The answers to these questions seem to be related: drivers with a less 'energetic' mood stop their cars slightly more often because they are tired.

This is relatively more frequent among young drivers. It is striking that this has nothing to do with the length of the working week. Possible explanations are that young drivers, after their working hours, are less rested. It can also be that the driving task is not challenging enough for them, resulting in boredom. The speed limiter, overtaking prohibitions, and the column driving make the task monotonous. Monotonous tasks lead to boredom, and boredom reduces the alertness, with safety consequences.

Positive results of emotions

Drivers who are more often in an energetic and in a good, calm-relaxed mood, and drivers who more often regret and have guilt feelings and enjoy driving and freedom more, commit less offences and have less fines.

If one is more energetic, then one drives too close, and flashes and hoots, when hindered, less often.

If one is more often in a good, calm-relaxed mood, and if one has more often regret and guilt feelings and enjoys driving and freedom more, then one has less near-accidents.

If one is more energetic, if one has more often regret and guilt feelings, and if one more often enjoys driving and freedom, then one also behaves safer in the six situations studied.

Negative results of emotions

Drivers who are more often in a hurried-irritated mood, and who enjoy fast driving more, commit more offences and have more fines.

If one is more often in a hurried-irritated mood, one has more near-accidents. If one more often enjoys driving fast, the one has slightly more accidents.

If one is more often in a hurried-irritated mood, and more often enjoys fast driving, then one also behaves unsafer in the six specific situations studied.

Recommendations

It appears that moods and emotions have consequences for safe and unsafe behaviour. It is therefore important, where possible, to exercise influence on moods and emotions with negative consequences, by preventing and regulating them, in order to prevent unsafety.

This study's recommendations are, therefore, aimed at avoiding unsafe moods and emotions, and promoting safe ones. In this, a distinction is made in those recommendations for the government, the transport companies, and the drivers themselves.

Inhoud

Voorwoord	13
1. Inleiding	15
1.1. Doelstelling	15
1.2. Vraagstelling	15
1.3. Achtergrond van het onderzoek	16
1.3.1. Maatregelen	16
1.3.2. Emoties, met name boosheid	17
1.4. Opbouw van het rapport	18
2. Onderzoeksmethode	19
2.1. Vragenlijsten	19
2.1.1. Gemeenschappelijk deel	19
2.1.2. Specifieke vragen vragenlijst 1	19
2.1.3. Specifieke vragen vragenlijst 2	19
2.2. Het uitzetten van de vragenlijsten	20
2.3. Data cleaning	21
2.4. Factorstructuur	22
3. Kenmerken van chauffeurs	23
3.1. Kenmerken van het vervoer en van de chauffeurs	23
3.1.1. Kenmerken vervoer	23
3.1.2. Chauffeurs: leeftijden, ervaring, kilometers en werktijden	23
3.1.3. Verband tussen kenmerken van vervoer en van chauffeurs	24
3.2. Riskant gedrag, overtredingen, bekeuringen en ongevallen	24
3.3. Onderlinge verbanden	26
3.4. Conclusies	27
4. Frequentie en relevantie van verkeerssituaties	28
4.1. Situaties gerelateerd aan de twee maatregelen	28
4.2. Irritatie over de maatregelen	30
4.3. Conclusies	32
5. Emoties bij zes verkeerssituaties	33
5.1. Emoties in de situaties	34
5.2. Verbanden tussen emotie-aspecten	37
6. Emotionele huishouding en maatregelen	40
6.1. Algemene stellingen over stemmingen en emotie	40
6.1.1. Niveau van stemmingen en emoties	40
6.1.2. Structuur van stemmingen en emoties	42
6.1.3. Verschillen tussen chauffeurs en samenhang met gevaarlijk gedrag	42
6.1.4. Samenvatting	44
6.2. Inhaalverboden en snelheidsbegrenzer	45
6.2.1. Vergelijking tussen de twee maatregelen	45
6.2.2. Structuur van de antwoorden	47
6.2.3. Verschillen tussen chauffeurs en relaties met gevaarlijk gedrag	47
6.2.4. Samenvatting	47

7. Bevindingen	49
7.1. Samenvatting resultaten	49
7.1.1. De chauffeurs	49
7.1.2. Relevante verkeerssituaties	50
7.1.3. Het emotieproces in zes situaties	51
7.1.4. De emotionele huishouding	54
7.1.5. Leeftijdsverschillen tussen chauffeurs	56
7.2. Discussie	57
7.3. Aanbevelingen	60
7.3.1. De overheid	61
7.3.2. Bedrijven	62
7.3.3. Chauffeurs	62
7.3.4. Implementatie	67
8. Conclusies en aanbevelingen	68
8.1. Conclusies	68
8.2. Aanbevelingen	71
Literatuur	73

Voorwoord

Een aantal mensen hebben in verschillende fasen van het onderzoek bijgedragen aan dit onderzoek en de verslaggeving.

Voor de ontwikkeling van de vragenlijsten zijn gesprekken gevoerd met vrachtautochauffeurs. Charlotte Bax heeft een aantal van deze gesprekken voor haar rekening genomen en heeft daarmee geholpen dit onderzoek op te starten. Ze heeft, evenals Charles Goldenbeld en Jelle Heidstra, de vragenlijsten een aantal keren kritisch beoordeeld.

Nuttig advies over het benaderen van chauffeurs werd verkregen van Nieke van den Hoff van het Verbond van Verzekeraars, Rob Aarse van Transport en Logistiek Nederland, en Rens Kokshoorn van les Routiers Européens. Mary Gorsen en Titia Klaren hebben adreslijsten samengesteld en contact opgenomen met transportbedrijven met de vraag of ze aan het onderzoek mee wilden doen.

In deze eerste fase heeft Frans Rappange geassisteerd bij het ontwikkelen van de vragenlijst, en ook bij het versturen van brieven en vragenlijsten, en het administreren van binnengekomen lijsten.

De onderzoeksopzet is van commentaar voorzien door Nieke van den Hoff en door preventieadviseurs van verzekeraars. De tussenverslagen en het concept-eindrapport zijn gedetailleerd besproken door Nieke van den Hoff waardoor veel verbeteringen konden worden aangebracht.

Divera Twisk en Marjan Hagenzieker hebben de voortgang van het project bewaakt en bevorderd, en veel nuttig commentaar geleverd.

Naast het onderhavige verslag voor de opdrachtgever verschijnt ook een uitgebreider wetenschappelijk verslag.

1. Inleiding

Vrachtautochauffeurs ervaren op de weg zowel de prettige als de onprettige kanten van hun werk. Het werk zelf wordt vaak prettig gevonden, maar de speciale maatregelen voor vrachtauto's worden soms onprettig of zelfs irritant gevonden. Het lijkt aannemelijk dat deze gevoelens consequenties hebben voor veilige en onveilige gedragingen.

Kennis over het gedrag van vrachtautochauffeurs is nodig om de onveiligheid van het rijden van vrachtauto's in te schatten. Op basis van deze kennis, maar ook op basis van hun praktijkervaring adviseren preventieadviseurs van verzekeraars bedrijven en hun chauffeurs, dus ook transportbedrijven en hun vrachtautochauffeurs. Het Verbond van Verzekeraars laat zich door dezelfde preventieadviseurs adviseren, op basis waarvan een verkeersveiligheidsbeleid wordt ontwikkeld.

1.1. Doelstelling

De meest specifieke doelstelling van deze studie is kennis verzamelen over gedrag van vrachtautochauffeurs, met name het gedrag dat door gevoelens wordt aangestuurd. Verder wil deze studie ook kennis verzamelen over het ontstaan van dit gedrag, en over mogelijke beïnvloeding ervan.

Algemener is de doelstelling een manier te vinden om 'door te dringen' in emoties en stemmingen van chauffeurs, en de relevantie daarvan voor verkeersveiligheid door gebruik te maken van noties en opvattingen komend uit emotietheorieën. Dit kan leiden tot een begin van antwoorden op vragen die constant gesteld worden rond agressie op de weg, met name die agressie die uit irritatie en boosheid voortkomt. Hoe vaak komt het voor, en wat zijn de gevolgen voor verkeersveiligheid? Daarnaast er kan een begin gemaakt worden met het verhelderen van andere emoties dan boosheid, een onderwerp dat nog niet in de schijnwerpers staat.

1.2. Vraagstelling

Deze studie dringt door in de wereld van vrachtautochauffeurs, met name in hun wereld van stemmingen en emoties en de gevolgen daarvan. Specifieker wordt de rol onderzocht van hun ervaring met het inhaalverbod voor vrachtauto's en snelheidsbegrenzers voor vrachtauto's.

In het onderzoek worden drie vraagstellingen onderscheiden:

1. Zijn er verkeerssituaties die te maken hebben met de twee maatregelen, hoe frequent komen vrachtautochauffeurs deze situaties tegen en hoe 'vervelend' vinden ze die?
2. Hoe ontwikkelen de emoties zich in een aantal van deze situaties? Vastgesteld worden de belangen die in het geding zijn, de schuldtoekenning, de gevoelens, de actietendensen, de acties en de regulering. Dit kan tegelijkertijd de vraag beantwoorden naar de rol die emoties spelen in het verkeer.
3. Welke stemmingen en emoties zijn er in het algemeen aanwezig vóór en tijdens het rijden? Naast irritatie en boosheid komen hier ook allerlei positieve stemmingen en emoties aan de orde. Op deze manier wordt een begin gemaakt om de 'emotionele huishouding' van chauffeurs te doorgronden.

Bij elk van deze drie vraagstellingen spelen verschillen tussen de chauffeurs een rol. Zijn er verschillen in leeftijd, rijervaring, soort transport, wel of geen dienstverband, die aspecten van stemmingen en emoties beïnvloeden? Ook zal waar mogelijk de vraag gesteld worden of vrachtautochauffeurs verschillen van chauffeurs van personenauto's. Vrachtautochauffeurs gebruiken voor deze medeweggebruikers het woord 'luxewagens'. Dit rapport neemt dit taalgebruik over.

1.3. Achtergrond van het onderzoek

1.3.1. Maatregelen

Op 1 januari 1995 is de snelheidsbegrenzer voor vrachtauto's groter dan 12 ton, verplicht geworden. De begrenzer moet worden ingesteld op 85 kilometer per uur. In feite wordt hij ingesteld op 89 kilometer per uur. De maatregel is bedoeld om de veiligheid te vergroten en het milieu te sparen.

Op 9 juni 1997 is op 31 wegvakken van negen rijkswegen (185 kilometer, beide richtingen, 8% van het totale rijkswegennet) een inhaalverbod voor vrachtauto's van kracht geworden in de spitsuren. In 1999 is dit uitgebreid tot 800 kilometer (35%). De maatregel is ingevoerd om te komen tot homogenisering van snelheden waardoor doorstroming en veiligheid verbeterd worden.

Beide maatregelen hangen samen. De snelheidsbegrenzer maakt inhalen moeilijker. Het inhalen kan langer duren waardoor doorstroming belemmerd wordt.

Beide maatregelen hebben, in de pers, positieve en negatieve reacties opgeleverd.

De *snelheidsbegrenzer* zou de vrijheid van de chauffeur beperken, maakt vlot inhalen onmogelijk, hetgeen ergernis oproept bij andere chauffeurs. Het leidt tot steeds weer remmen, schakelen en gas geven, wat tot meer brandstofgebruik leidt. Snelheidsverschillen op de weg nemen door de snelheidsbegrenzer toe, wat de situatie onveilig maakt. Het wordt moeilijker om heuvel op te rijden, omdat niet een 'aanloop' genomen kan worden. Buitenlandse vrachtautochauffeurs hebben vaak voordeel door een hogere afstelling.

Als voordelen worden genoemd: het bevordert de veiligheid en voorkomt schade; het is zuiniger en beter voor milieu. De uniforme regeling neemt oneerlijke concurrentie weg.

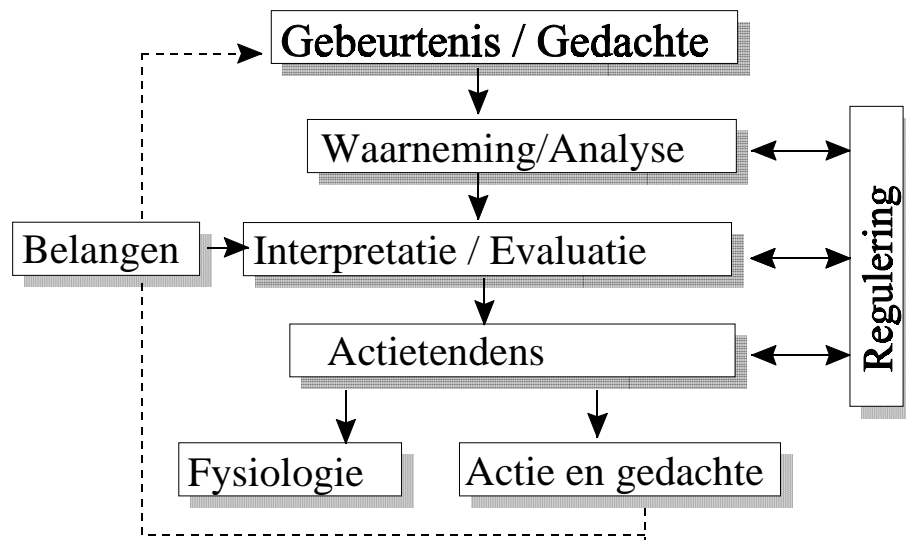
Het *inhaalverbod* zou ook de vrijheid van de chauffeurs beperken en wordt ervaren als 'vrachtautootje pesten'. De rijtijden zouden worden verlengd, en de doorstroming en veiligheid worden niet verbeterd. Sukkelende auto's kunnen tot enorme colonnes leiden en dus tot files. Dit lokt overtredingen uit van het inhaalverbod. Er zullen veel bekeuringen volgen. Colonne-rijden maakt minder alert en men gaat dicht op elkaar rijden ('dicht op' rijden) waardoor in- en uitvoegen moeilijker wordt. Men zal de remmende werking van vrachtauto's op het overige verkeer ontberen. Men zal de verloren tijd compenseren door na afloop harder te rijden, wat weer onveilig is. De oorzaak (de snelheidsbegrenzer) wordt niet aangepakt.

Als voordelen worden genoemd dat de doorstroming wordt bevorderd, de situatie rustiger wordt. Dit voorkomt schade en is beter voor het milieu. Het kan tot beter begrip leiden bij andere automobilisten buiten de spijstijden.

Waarschijnlijk overheersen bij de chauffeurs zelf negatieve reacties. Negatieve reacties kunnen zijn: een geïrriteerde stemming en boosheid. En dit kan weer leiden tot geïrriteerd en boos gedrag. Dit soort gedrag kan zelf onveilig zijn, of weer onveilig gedrag bij anderen wekken. Ook kunnen er omstandigheden zijn die kunnen bijdragen aan ongunstige gevolgen, of die als katalysator kunnen werken. Mensen verschillen in persoonlijkheidskenmerken. Dit kan bijdragen aan reacties op of ten gevolge van de twee maatregelen. Mensen verschillen in de mate van overtredend gedrag, in de mate van beheersheid bij frustraties. Ook kunnen werkomstandigheden, werkklimaat en vermoeidheid bijdragen aan de gevolgen van de twee maatregelen.

1.3.2. Emoties, met name boosheid

Bij alle emoties gaat het in de eerste plaats om het interpreteren van een situatie of gedachte waarvan wordt vastgesteld of beleefd dat het van belang is (Afbelding 1).



Afbelding 1. Emotiemodel naar Sonnemans (1991) en Frijda (1986).

Emoties ontstaan als een belang geschaad of bevorderd wordt. Belangen kunnen normen, waarden voorkeuren of attitudes zijn. Hierdoor ontstaan gevoelens, actietendensen en acties. De situatie wordt dus geëvalueerd. Is het gunstig voor een belang of juist niet, en wie of wat is de veroorzaker?

Bij boosheid gaat het uiteraard om een geschaad belang of een dreiging daarvan. Er zit hier vaak een element in van ervaren aantasting van het zelfgevoel of zelfbewustzijn. Dan is dus een goed zelfgevoel het belang. Bovendien wordt de oorzaak bij iemand anders gelegd die het ook had

kunnen voorkómen. Meestal is er nog iets nodig om boosheid te doen ontstaan: als de 'dader' oppermachtig is ligt vrees meer voor de hand dan boosheid. Met andere woorden: er moet de mogelijkheid in het verschiet liggen dat men met die boosheid iets kan, dat men verhaal kan halen. Dat is dan meteen de volgende stap in het proces: er ontstaat een actietendens om genoegdoening te halen bij de dader voor de ervaren frustratie of belediging. Deze actietendens neemt stuurvoorrang op alles: hij slokt alle aandacht en energie op. Er zijn fysiologische verschijnselen, en er volgen gedragexpressies van boosheid, en agressief gedrag dat genoegdoening moet opleveren. Het geheel wordt begeleid met gevoelens: onlustgevoelens die signaleren dat er in de ervaren gebeurtenis een belang in het geding is en de gevoelde actietendens. Intussen kan tijdens het hele proces ingegrepen worden: het proces kan gereguleerd worden, bijvoorbeeld door het ontstaan van nieuwe emoties, of doordat men geleerd heeft de emotie te beteugelen of in een bepaalde vorm te gieten. Men kan ook de gebeurtenis anders gaan zien.

Stemmingen hebben minder een duidelijk aanwijsbare oorzaak, en zijn niet direct op een object of gebeurtenis gericht, maar op het gehele leven. Acties zijn gericht op het stoppen van een negatieve stemming en het vasthouden van een positieve. Aangenomen wordt dat stemmingen langduriger zijn dan emoties. Ze verlagen de drempel voor de bijbehorende emotie (bijvoorbeeld: irritatie-boosheid). Stemmingen bepalen meer het denken, emoties het handelen.

1.4. **Opbouw van het rapport**

Na deze inleiding volgt een hoofdstuk over de onderzoeksmethode en de ontwikkeling van de vragenlijsten. Daarna (*Hoofdstuk 3*) worden de kenmerken van het vervoer en van de chauffeurs beschreven, hun persoonlijke kenmerken, en hun overtredingen, bekeuringen en ongevallen. *Hoofdstuk 4* beschrijft van 32 verkeerssituaties hoe relevant ze zijn voor inhaalverboden en snelheidsbegrenzer, en hoe irritant ze zijn. Vervolgens worden emoties beschreven die chauffeurs hebben in zes van deze verkeerssituaties. Daarna (*Hoofdstuk 6*) wordt de emotionele huishouding van chauffeurs: hun stemmingen en emoties, beschreven, waaronder affecten die met inhaalverboden en snelheidsbegrenzer te maken hebben. In *Hoofdstuk 7* worden de bevindingen besproken; de resultaten worden samengevat en beschouwd, een aantal problemen wordt bediscussieerd, en er worden aanbevelingen gedaan. *Hoofdstuk 8* vat de conclusies en aanbevelingen nog eens samen.

2. Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde: de ontwikkeling van de vragenlijsten, de steekproef, en de data cleaning.

2.1. Vragenlijsten

Tijdens het ontwikkelen van de vragenlijst is een reeks gesprekken gevoerd met chauffeurs, en is uitgeprobeerd hoe de respons zo hoog mogelijk te krijgen. Ook zijn beslissingen genomen over welk soort chauffeurs benaderd zouden worden.

De gesprekken hebben informatie gegeven over de inhoud van de vragen en de vraagvorm. Dit heeft geleid tot een concept-vragenlijst die is uitgeprobeerd. Ook is er een bespreking geweest van de vragenlijst met preventieadviseurs van verzekeraars.

De verkregen informatie heeft geleid tot splitsing van de vragenlijst in twee, deels overlappende, vragenlijsten, omdat één vragenlijst te lang zou worden. De vragenlijsten zijn door twee verschillende groepen vrachtauto-chauffeurs ingevuld. Nu volgen een beschrijving en verantwoording van de lijsten.

2.1.1. *Gemeenschappelijk deel*

Beide vragenlijsten hebben twee gemeenschappelijke vragenblokken. Het eerste blok bevat vijftien vragen naar persoonlijke gegevens. Het tweede bevat vragen over (on)veilig gedrag en vooral over ongevallen, bijna-ongevallen, bekeuringen, en overtredingen.

Verwacht wordt dat een aantal persoonlijke vragen verband kunnen houden met stemmingen en emotionele reacties, met name ook op snelheidsbegrenzer en inhaalverbod. Tevens zijn deze vragen bedoeld om te zien of er voldoende variatie is in kenmerken van de chauffeurs.

De vragen over onveilig gedrag zijn bedoeld om relaties te zoeken met de emotionele huishouding. De basisvraag is of stemmingen en emoties consequenties hebben voor de veiligheid. Hoewel vaststelling van verbanden geen uitsluitsel geeft over oorzaken, kan worden aangenomen dat als er geen verbanden worden gevonden de kans op oorzakelijke relaties tussen emoties en onveiligheid klein is.

2.1.2. *Specifieke vragen vragenlijst 1*

De bedoeling van de eerste lijst was om de emotionele relevantie van een aantal verkeerssituaties vast te stellen. Relevant zijn verkeerssituaties die, naar mag worden aangenomen, een relatie hadden of zouden kunnen hebben met de snelheidsbegrenzer of de inhaalverboden. Daarvoor zijn bij 32 verkeerssituaties vragen gesteld naar de frequentie van vóórkomen, naar een mogelijke relatie met de twee maatregelen, en naar hoe vervelend men de situatie vindt.

2.1.3. *Specifieke vragen vragenlijst 2*

De bedoeling van de tweede vragenlijst is om de emotionele huishouding van de chauffeurs vast te stellen in het algemeen, en met betrekking tot de

twee maatregelen. Tevens wordt het emotieproces geanalyseerd door de diverse stappen te bevragen zoals emotietheorieën deze onderscheiden. Er worden zes situaties beschreven (1, 2, 3, A, B en C). De eerste drie betreffen het inhaalverbod, de tweede drie de snelheidsbegrenzer. Situatie 1 en C hebben een luxewagen (personenauto) als mogelijke oorzaak van irritatie; situatie 2 een vrachtauto. Situatie A noemt een vrachtauto, maar suggereert geen 'schuld'. Situatie 3 en B geven alleen de maatregel aan als oorzaak van een mogelijk onprettige situatie.

Het specifieke deel van deze vragenlijst bestaat uit twee blokken.

Het eerste blok bevat vragen over belangen die in het geding kunnen zijn, gevoelens, mogelijke schuldigen, actietendensen, acties, regulering van de emotie, en gevoel en gedrag als een eind is gekomen aan een mogelijk onaangename situatie.

Het tweede blok bevat 53 stellingen over de rol van gevoelens bij het rijden. Hiervan zijn 31 vragen algemeen, 11 vragen betreffen de inhaalverboden, 9 de snelheidsbegrenzer en 2 betreffen een vergelijking tussen de twee maatregelen.

De algemene stellingen

Deze stellingen gaan over stemmingen vóór (6) en tijdens (7) het rijden, over harder gaan rijden bij een bepaalde stemming (3), over emoties (8), over afgeremde actietendensen (2), over acties (2), en over begrip bij andere mensen (3). Van deze stellingen werden er 21 eerder voorgelegd aan automobilisten waardoor een vergelijking mogelijk werd tussen hen en de vrachtauto chauffeurs.

De stellingen over de maatregelen

De stellingen gaan over mogelijk in het geding zijnde belangen, over stemmingen als gevolg daarvan, over emoties, acties, en consequenties voor het gedrag van anderen.

2.2. Het uitzetten van de vragenlijsten

Er is besloten via de bedrijven de vragenlijsten uit te zetten. Daarbij was het van belang om beroepsgoederenvervoer en eigen vervoer naar redelijkheid te representeren. Er is een aselechte steekproef genomen uit het *Register 1999* van (Stichting Holland Transport, 2000).

Tegelijkertijd zijn een aantal eigen vervoerders benaderd. Hiervoor kon geen register gevonden worden. Er werden op een aantal plaatsen in Nederland willekeurige eigen vervoerders aangesproken, of hun naam werd genoteerd.

In beide gevallen is verder telefonisch contact gezocht met de bedrijven om hun te vragen hoeveel chauffeurs er zijn, en hoeveel van hen een flink deel van hun tijd (minstens 30%) in Nederland rijden. Vervolgens is gevraagd of ze lijsten zouden willen uitdelen aan hun chauffeurs, en wel hoeveel. Dit heeft uiteindelijk 170 ingevulde lijsten opgeleverd bij bedrijven van beroepsgoederenvervoer en 53 lijsten bij eigen vervoerders.

De oogst bleek uiteindelijk mager. Daarom werden nog enkele avonden doorgebracht in een centraal gelegen truck-stop (de Meern), waar 56 ingevulde lijsten werden verzameld.

Aan het insturen van vragenlijsten werd een loterij verbonden. Er werden 15 cadeaubonnen van f 100,- in het vooruitzicht gesteld. Een begeleidende brief benadrukte het belang van het onderzoek.

Het uiteindelijke resultaat is als volgt: er werden 291 bruikbare lijsten terugontvangen. Het aantal uitgezette en terugontvangen lijsten is in *Tabel 1* te zien.

	Uitgezet	Terugontvangen	Respons
Via bedrijven van beroepsgoederenvervoer	816	170	21%
Via eigen vervoerders	297	53	19%
Via de truck-stop	77	60	78%
Onbekend		8	
Totaal	1190	291	24%

Tabel 1. *Het aantal uitgezette en terugontvangen vragenlijsten: de respons.*

Conclusies

Via bedrijven is een respons bereikt van ongeveer 20%. Hierbij is vrijwel geen verschil tussen beroepsgoederenvervoer en eigen vervoer. De lage respons komt gedeeltelijk omdat de chauffeurs wel een lijst ontvangen, maar deze niet invullen, gedeeltelijk omdat de bedrijven niet medewerken met lijsten uitdelen of weer innemen en naar de SWOV sturen. 36% van de bedrijven werkt na eerdere toezegging toch niet mee.

Bij bedrijven die meewerken is de respons 31%.

Bij het uitdelen in een truck-stop is de respons heel hoog. Weigering is slechts 23%. Meegeven voor latere invulling levert vrijwel dezelfde respons als bij meewerkende bedrijven: 33%.

Nadeel van het onderzoek 's avonds via de truck-stop, is dat vooral chauffeurs uit het beroepsgoederenvervoer worden bereikt. Voordeel is dat door het lagere weigeringspercentage de enige bias die nog mogelijk is gelegen is in het feit dat deze chauffeurs veelal de nacht in de wagen doorbrengen, en dus wellicht een speciale categorie vormen.

2.3. Data cleaning

Het 'schoonmaken' van de data (data cleaning) liet zien dat de vragen hier en daar misverstanden hebben opgeroepen, met name in de persoonlijke gegevens. Vraag 3 over het soort vervoer leidde tot zeer veel antwoorden onder 'anders', antwoorden die ook onder één van de eerste zeven alternatieven te rangschikken waren. Verder bleken tonnen en kilometers vaak verkeerd ingevuld. Ofwel men vergat nullen, ofwel men gaf duizenden aan in plaats van eenheden.

Tijdens de analyse van de gegevens werden regelmatig onwaarschijnlijke scores aangetroffen die bij de gewone cleaning niet tevoorschijn waren gekomen, maar pas bleken uit combinaties van antwoorden op verschillende vragen. Een voorbeeld hiervan zijn de opgegeven waarden voor gereden kilometers in Nederland, in het buitenland, en op de diverse wegcategorieën binnen Nederland. Het aantal kilometers op de wegen binnen Nederland zou overeen moeten komen met het totaal in Nederland gereden aantal kilometers. Er bleken grote verschillen te zijn. Eén van de problemen was dat er vaak nullen vergeten waren, dus 5.000 in plaats van 50.000. Veel scores moesten gecorrigeerd worden. Hetzelfde gold voor treingewicht.

Niet alle onwaarschijnlijkheden konden worden opgelost. Er moest besloten worden om antwoorden op enkele vragen niet te gebruiken, bijvoorbeeld de vragen over kilometers op de drie soorten Nederlandse wegen. Ook is op verschillende momenten in de vragenlijst gevraagd of men eigen rijder of rijder in dienstverband was. De antwoorden daarop kwamen onderling niet overeen en konden dus niet worden gebruikt.

2.4. Factorstructuur

In de uitwerking van de resultaten van dit onderzoek wordt er onder andere gewerkt met zogenaamde 'factorstructuur'. Bijvoorbeeld kunnen *acties* worden beschreven met drie 'factoren' (in § 5.1), evenals *stemmingen* (in § 6.1.2).

In deze gevallen wordt met een bepaalde statistische techniek een structuur gezocht in een aantal variabelen, in dit geval vragen uit een vragenlijst. De variabelen die bij eenzelfde factor horen hangen nauw samen; de variabelen die bij verschillende factoren horen hangen weinig samen. De nieuw ontstane factoren krijgen hun naam op basis van de variabelen die bij die factor horen. Zo vinden we de stemmingsfactor 'energiek' die gebaseerd is op antwoorden op vragen of men fris en fit is en of men nooit moe is.

3. Kenmerken van chauffeurs

Dit hoofdstuk behandelt de kenmerken van het vervoer en van de chauffeurs. Van de chauffeurs worden de persoonlijke kenmerken behandeld, en hun overtredingen, bekeuringen en ongevallen, en de verbanden daartussen. Het hoofdstuk besluit met de belangrijkste conclusies.

3.1. Kenmerken van het vervoer en van de chauffeurs

In deze paragraaf zullen eerst de kenmerken van vervoer en van de chauffeurs apart behandeld worden. Vervolgens hun onderlinge verbanden.

3.1.1. Kenmerken vervoer

Van de 291 chauffeurs zijn 3% eigen rijder, 82% rijdt in een vaste, en 15% in een wisselende auto van de baas.

75% is werkzaam in beroepsgoederenvervoer, 21% in eigen vervoer. 3% is eigen rijder met één of méér klanten. Hier blijkt enige verwarring. Het zijn niet exact dezelfde chauffeurs die zich bij vraag 1 en vraag 2 eigen rijder noemen.

Er was een grote variëteit in wat de chauffeurs vervoerden.

Het gemiddeld *treingewicht* is 33 ton.

Op 9 na hadden alle vrachtauto's een snelheidsbegrenzer. Hiervan zijn er twee vrachtauto's boven de 12 ton, namelijk 15 en 40 ton.

58 % van de vrachtauto's heeft een cruise control. 54% van de chauffeurs gebruikt hem vaak, en 3% weinig.

3.1.2. Chauffeurs: leeftijden, ervaring, kilometers en werktijden

De gemiddelde *leeftijd* is 40 jaar. Gemiddeld heeft men 18 jaar *ervaring*. Men rijdt per jaar gemiddeld 67.000 km binnen Nederland, en 52.000 km erbuiten.

In totaal rijdt men gemiddeld 118.000 kilometer per jaar. De CBS-gegevens uit de publicatie *Transport in cijfers* (TLN, 1999) melden voor vrachtauto's 54.410 km per jaar, en voor trekkers 96.560 km. Dit is aanzienlijk en onverklaarbaar minder.

48% van de chauffeurs heeft dagelijks meerdere malen te maken met de inhaalverboden op autosnelwegen. 85% ervaart dit bijna dagelijks of vaker. Het aantal uren dat men per week werkt is gemiddeld 57. Aangenomen kan worden dat men onder 'werken' rijden plus laden en lossen verstaat.

Er is gevraagd naar hoe vaak men zijn vrachtauto aan de kant van de weg zet omdat men te moe is. Dit komt bij 7% bijna dagelijks of vaker voor. Bij 29% een paar keer per maand of vaker. 59% zegt dat het (bijna) nooit voorkomt.

Een flink deel van de chauffeurs zou, als ze opnieuw voor de keuze stonden vrachtautochauffeur te worden of een ander beroep te kiezen, een ander beroep kiezen (25%). 20% weet het niet en 54% zou hetzelfde beroep kiezen.

3.1.3. *Verband tussen kenmerken van vervoer en van chauffeurs*

Nu kunnen vragen beantwoord worden over verbanden tussen kenmerken van het vervoer, leeftijd, ervaring, werktijden en aantallen gereden kilometers.

Chauffeurs met een vaste auto rijden zwaardere vrachtauto's, hebben meer jaren ervaring, rijden meer kilometers in het buitenland en in totaal, maken meer uren per week en zijn ouder, stoppen minder vaak omdat ze te moe zijn, en hebben vaker een cruise control die ook gebruikt wordt.

De 60 eigen vervoerders rijden lichtere vrachtauto's dan de 210 beroeps-goederenvervoerders, ze hebben minder jaar ervaring, rijden meer kilometers binnen Nederland, en minder buiten Nederland. Ze rijden minder kilometers in totaal, en ze werken minder uren per week. Ze hebben meer ervaring met inhaalverboden op de autosnelweg (ASW), stoppen vaker omdat ze te moe zijn, hebben minder vaak een cruise control en zouden vaker weer voor hetzelfde beroep kiezen.

Oudere chauffeurs hebben uiteraard meer jaren ervaring, en ze rijden minder kilometers in Nederland en werken minder uur per week. Ze zetten hun auto minder vaker aan de kant omdat ze te moe zijn. We hebben gezien dat oudere chauffeurs vaker een vaste vrachtauto berijden, en dat chauffeurs van vaste vrachtauto's meer uren maken. Toch maken oudere chauffeurs gemiddeld iets minder uren. Dit is mogelijk omdat de onderlinge verbanden niet groot zijn.

Het ligt voor de hand dat men meer kilometers rijdt naarmate men meer uren per week werkt. Als we ervan uitgaan dat 75% van de werktijd uit rijden bestaat, men 48 weken per jaar werkt en gemiddeld 57 uur per week werkt, dan kan uitgerekend worden hoeveel kilometer men per uur rijdt. Dat blijkt 58 kilometer per uur te zijn. Dit is aan de hoge kant.

Stoppen wegens slaap gebeurt vaker door jongere chauffeurs, chauffeurs met minder ervaring, chauffeurs zonder vaste auto, chauffeurs in eigen vervoer en door chauffeurs die minder kilometers maken in het buitenland. In ieder geval is opvallend dat de auto aan de kant zetten omdat men te moe is niet vaker geschiedt door oudere chauffeurs, en niet vaker geschiedt als men meer uren per week maakt.

3.2. **Risikant gedrag, overtredingen, bekeuringen en ongevallen**

Risikant gedrag

Risikant gedrag betreft het niet-dragen van de gordel, overtreden van diverse snelheidslimieten, het tegen de begrenzer aan rijden en het overtreden van het inhaalverbod.

32% van de chauffeurs heeft geen gordel in de vrachtauto. Van degenen die wel een gordel hebben, draagt 71% nooit de gordel.

Overtredingen

Snelheidsovertredingen zijn frequent: 27, 45 en 74% van de chauffeurs rijdt meerdere keren per dag of vrijwel dagelijks respectievelijk sneller dan de limiet op 50 km/uur-, 80 km/uur- en autosnelwegen. En 68% van de chauffeurs rijdt meerdere keren per dag of vrijwel dagelijks tegen de snelheidsbegrenzer aan.

9% overtreedt het inhaalverbod vrijwel dagelijks of verscheidene keren per dag.

Bekeuringen

Van de 270 chauffeurs heeft 34% in 1999 geen bekeuringen gehad. In totaal werden 512 bekeuringen ontvangen. Dat is gemiddeld bijna 2 per chauffeur.

Men kreeg 67 bekeuringen binnen de bebouwde kom, 101 buiten de bebouwde kom en 288 op de ASW. Men ontving 52 bekeuringen wegens het overtreden van het inhaalverbod op de autosnelweg.

39% van de chauffeurs betalen al hun bekeuringen zelf. Bij 2,5% betaalt de baas alles. Bij 58% hangt het af van de aard van de bekeuring.

Overbelading, werktijden en parkeerovertradingen komen vaak in aanmerking voor vergoeding door de baas.

Ongevallen en bijna-ongevallen

Er werden 236 ongevallen gerapporteerd in de afgelopen drie jaar. 57% van de chauffeurs had geen ongevallen. Van alle ongevallen achtte men 96 (41%) eigen schuld, 113 (48%) andermans schuld en 24 (10%) gedeelde schuld. Opvallend is dat er geen significant verschil is tussen het aantal 'eigen schuld'- en 'andermans schuld'-ongevallen.

Er is ook gevraagd naar bijna-ongevallen. 'Hoe vaak heeft u een bijna-ongeval?' De mogelijke antwoorden liepen weer van 'meerdere keren per dag' (1) tot '(bijna) nooit' (6). 52% heeft bijna nooit een bijna-ongeval, en 14% een paar keer per maand of vaker.

Enkele samenhangen

Relaties tussen *overtredingen en bekeuringen* zijn als volgt:

Alle snelheidsovertredingen en overtredingen van het inhaalverbod hangen samen met het aantal bekeuringen dat men krijgt. Het dragen van de gordel is niet significant gerelateerd aan bekeuringen. Hierbij moet worden opgemerkt dat een derde van de chauffeurs geen gordel heeft, waardoor een verband minder snel significant is.

Er is een duidelijk verband tussen overtredingen van het inhaalverbod en het aantal bekeuringen dat men hiervoor krijgt. Blijkbaar is de pakkans zeer laag: één bekeuring per jaar terwijl men dagelijks of verscheidene keren per dag het verbod overtreedt.

Wanneer men bekeuringen zelf moet betalen heeft men minder overtredingen en bekeuringen. De 7 chauffeurs die alle bekeuringen betaald krijgen springen eruit wat de grootte van het aantal overtredingen en bekeuringen betreft. Er is nauwelijks verschil tussen chauffeurs die alle bekeuringen zelf moeten betalen, en chauffeurs die soms wel, soms niet de bekeuringen moeten betalen.

Relaties tussen *overtredingen en ongevallen* zijn als volgt:

Er is alleen een positieve relatie tussen snelheidsovertredingen op 50 km/uur-wegen en aantal ongevallen in de periode van 1997 t/m 1999. Snelheidsovertredingen op de 50 km/uur-weg, tegen de snelheidsbegrenzer aanrijden, en overtredingen van het inhaalverbod betekenen ook meer bijna-ongevallen.

Relaties tussen *bekeuringen en ongevallen*:

Er is een positief verband tussen het aantal bekeuringen dat men in 1999 kreeg en het aantal ongevallen en bijna-ongevallen in de periode 1997-1999.

Heeft men 0 of 1 ongeval in de periode 1997-1999, dan heeft men gemiddeld 1,7 bekeuringen in 1999. Heeft men 4 tot 7 ongevallen, dan heeft men gemiddeld 3 bekeuringen.

En de twee chauffeurs die melden dat ze meerdere keren per dag een bijna-ongeval hebben, hebben gemiddeld 13 bekeuringen in 1999 tegen alle chauffeurs gemiddeld 1,9.

3.3. **Onderlinge verbanden**

In het eigen vervoer worden minder bekeuringen door de baas betaald, en heeft men in 1999 iets minder bekeuringen.

Hoe groter het treingewicht, hoe minder vaak men de 50 km/uur-limiet overschrijdt en hoe vaker de baas de bekeuringen betaalt.

Het gebruik van een cruise control leidt tot minder inhalen bij een inhaalverbod.

Oudere en meer ervaren chauffeurs maken minder overtredingen, behalve bij het tegen de snelheidsbegrenzer aanrijden. Ze krijgen ook minder bekeuringen, die ze ook vaker zelf moeten betalen. Ze hebben minder bijna-ongevallen en minder ongevallen.

Hoe meer kilometers men rijdt, hoe meer overtredingen. Er zijn verschillen tussen kilometers die men in Nederland en die men in het buitenland rijdt. Rijdt men bijvoorbeeld meer kilometers in Nederland dan heeft men meer overtredingen op de 50km/uur-weg. Dit is omgekeerd voor kilometers gereden in het buitenland.

Grotere afstanden hebben ook een positief verband met bekeuringen; bij grotere afstanden worden die bekeuringen bovendien vaker betaald door de baas. Er is geen relatie met ongevallen en bijna-ongevallen.

Werkt men meer uren per week dan begaat men meer overtredingen en krijgt men meer bekeuringen, die bovendien vaker door de baas betaald worden. Men heeft wel minder ongevallen in de periode 1997-1999.

Mensen die vaker hun auto aan de kant zetten omdat men te moe is hebben meer bijna-ongevallen en meer ongevallen.

Of men weer voor hetzelfde of voor een ander beroep zou kiezen houdt geen verband met overtredingen, bekeuringen en ongevallen of bijna-ongevallen.

3.4. Conclusies

De meeste vervoers- en chauffeurskenmerken laten een grote verscheidenheid zien in leeftijd, ervaring, werkzaamheid in het beroepsgoederenvervoer of het eigen vervoer, het al of niet hebben van een vaste auto, treingewicht, aantal afgelegde kilometers, aantal werkuren per week, en het al of niet weer kiezen voor hetzelfde beroep.

En veel van deze kenmerken hebben een relatie met de veiligheid: overtredingen, bekeuringen en enkele zelfs met bijna-ongevallen en ongevallen. Deze laatste relaties zijn, uitgedrukt in correlaties, klein. Dit kan ook niet anders: ongevallen zijn zeldzame gebeurtenissen.

Er kan geconcludeerd worden dat, hoewel geen uitspraak gedaan kan worden over de representativiteit van de steekproef, een grote verscheidenheid aan chauffeurs is bereikt. Bovendien blijken de gevonden kenmerken relevant te zijn voor de verdere analyses in dit onderzoek.

Enkele opvallende zaken zijn:

- De schatting van het aantal kilometers dat men per jaar rijdt is erg hoog uitgevallen, evenals het hierop gebaseerde aantal kilometers dat men per uur rijdt. Hier is geen verklaring voor.
- Vermoeidheid is een bekend fenomeen. Veel chauffeurs zetten af en toe of vaker hun auto aan de kant van de weg. Opvallend is dat dit vaker bij jongere chauffeurs gebeurt, en dat het niet afhankelijk is van het aantal uren dat men per week werkt.
- Er wordt een lichte indicatie gevonden dat het zelf geheel of gedeeltelijk moeten betalen van bekeuringen overtredingen en bekeuringen terugdringt.
- Opvallend is dat het aantal gerapporteerde ongevallen door eigen schuld en door de ander niet significant verschillen.
- Slechts ruim de helft van de chauffeurs weet dat ze weer hetzelfde beroep zouden kiezen. Chauffeurs in het eigen vervoer zouden eerder voor hetzelfde beroep kiezen.
- Er zijn veel verschillen tussen chauffeurs in het eigen vervoer en in het beroepsgoederenvervoer. De eersten rijden veel lichtere vrachtauto's, rijden minder kilometers maar veel meer in Nederland, zijn ook vaker op de ASW wanneer daar een inhaalverbod geldt, hebben iets minder jaren ervaring, maken minder uren per week, hebben minder vaak een cruise control, zetten de auto vaker aan de kant wegens vermoeidheid en vinden hun beroep aantrekkelijker. Chauffeurs uit het eigen vervoer hebben minder bekeuringen. Er worden echter geen verschillen gevonden in aantal overtredingen en (bijna-)ongevallen.

4. Frequentie en relevantie van verkeerssituaties

Vóór het eigenlijke onderzoek naar emoties en stemmingen is eerst een serie van 32 verschillende verkeerssituaties voorgelegd aan een groep van 85 chauffeurs. Deze situaties waren in eerdere gesprekken met chauffeurs naar voren gekomen als belangrijk, vaak vervelend, en vaak te maken hebbend met inhaalverboden en snelheidsbegrenzer. Er is naar de relevantie gevraagd door te vragen naar de frequentie van voorkomen, de relatie met de twee maatregelen, en naar hoe vervelend de chauffeurs ze vinden. We gaan in dit hoofdstuk in op die situaties, die het meest met de snelheidsbegrenzer en het inhaalverbod te maken hebben.

4.1. Situaties gerelateerd aan de twee maatregelen

De situaties die het meest met de snelheidsbegrenzer te maken hebben (volgens meer dan 33% van de 85 chauffeurs) zijn in dalende volgorde weergegeven in *Tabel 2*.

Verkeerssituatie	Percentage
*U rijdt met uw vrachtauto op een <u>autosnelweg</u> en bent een <u>vrachtauto</u> aan het inhalen. Het inhalen duurt heel lang.	85%
*U rijdt met uw vrachtauto op een <u>autosnelweg</u> en bent een <u>luxewagen</u> aan het inhalen. Het inhalen duurt heel lang.	68%
Terwijl u op de <u>autosnelweg</u> een <u>vrachtauto</u> inhaalt verhoogt deze zijn snelheid. Het inhalen duurt heel lang.	68%
Terwijl u op de <u>autosnelweg</u> een <u>luxewagen</u> inhaalt verhoogt deze zijn snelheid. Het inhalen duurt heel lang.	64%
U rijdt op een <u>autosnelweg</u> . Een <u>vrachtauto</u> achter u rijdt dicht op ¹ om u sneller te laten rijden.	54%
U rijdt op de <u>autosnelweg</u> achter een <u>vrachtauto</u> die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.	49%
U rijdt op de <u>autosnelweg</u> in een colonne van vrachtauto's.	45%
U kunt geen constante snelheid aanhouden, maar moet steeds remmen en weer optrekken.	43%
U kunt niet voldoende snel rijden.	40%
U rijdt te dicht op de <u>vrachtauto</u> vóór u.	39%
U rijdt op een <u>80 km/uur-weg</u> achter een wagen die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.	39%

Tabel 2. *Situaties die volgens de vrachtautochauffeurs het meest met de snelheidsbegrenzer hebben te maken.*

De belangrijkste component in deze situaties is het moeizaam inhalen of het niet kunnen inhalen. Vervolgens treffen we 'onvoldoende snelheid' en 'gebrek aan constante snelheid' aan, evenals 'het opgejaagd worden door een bumperklevende vrachtauto' en 'het colonne rijden'. Alle situaties worden gekenmerkt door het feit dat niet de chauffeur zelf maar de situatie of een andere chauffeur de 'schuld' is, behalve 'te dicht op de vrachtauto ervoor rijden'.

In een ander deel van het onderzoek (de tweede vragenlijst) werden drie situaties die met de snelheidsbegrenzer te maken hebben doorgelicht op welke gevoelens en emoties men daarbij heeft (zie hoofdstuk 5). Deze situaties werden gekozen vóór de resultaten van de eerste vragenlijst bekend waren. Twee van deze drie situaties (van een * voorzien) worden in

¹ Er is in de vragenlijst gekozen voor de expressie "dicht op rijden", omdat deze in eerder onderzoek ook gebezigd is. Alternatief was geweest "klevend", "op korte afstand volgen" etc. De eerste uitdrukking is misschien ook wat actiever; het gaat immers om opzij duwen.

de eerste vragenlijst het vaakst genoemd als te maken hebbend met de snelheidsbegrenzer. De keuze van deze situaties bleek dus goed te zijn. De derde situatie: 'U heeft moeite een heuvel of brug op te rijden' wordt slechts door 21% genoemd als relevant voor de snelheidsbegrenzer.

De situaties die het meest met de inhaalverboden te maken hebben (door meer dan een derde van de chauffeurs genoemd) zijn in dalende volgorde weergegeven in *Tabel 3*.

Verkeerssituatie	Percentage
U rijdt op de <u>autosnelweg</u> achter een <u>vrachtauto</u> die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.	85%
*U rijdt op de <u>autosnelweg</u> in een colonne van vrachtauto's.	82%
U kunt geen constante snelheid aanhouden, maar moet steeds remmen en weer optrekken.	72%
*U rijdt op een <u>autosnelweg</u> . Een <u>vrachtauto</u> achter u rijdt dicht op om u sneller te laten rijden.	64%
U kunt niet voldoende snel rijden.	61%
*U rijdt op de <u>autosnelweg</u> achter een <u>luxewagen</u> die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.	53%
U rijdt te dicht op de <u>luxewagen</u> vóór u.	48%
U rijdt te dicht op de <u>vrachtauto</u> vóór u.	43%
U rijdt op de <u>autosnelweg</u> in een colonne van vrachtauto's, en een <u>luxewagen</u> rijdt u voorbij over de vluchtstrook.	38%
U rijdt op een <u>autosnelweg</u> en gaat dicht op uw voorganger rijden om hem/haar sneller te laten rijden.	35%

Tabel 3. *Situaties die volgens de vrachtautochauffeurs het meest met het inhaalverbod te maken hebben.*

De situaties worden gekenmerkt door 'niet langs langzaam rijdende vrachtauto's en luxewagens kunnen', 'onvoldoende constante snelheid' en 'onvoldoende snelheid', het 'colonne-rijden' en 'dicht op rijden', al of niet om een ander sneller te laten rijden, en er is de luxewagen die de colonne inhaalt over de vluchtstrook.

In een ander deel van het onderzoek worden de drie situaties uit *Tabel 3* die van een * zijn voorzien, doorgelicht op welke gevoelens en emoties men daarbij heeft (tweede vragenlijst; zie hoofdstuk 5). Deze drie situaties worden door meer dan de helft van de chauffeurs beschouwd als relevant voor de inhaalverboden. De keuze van deze situaties voor nader onderzoek in vragenlijst 2 bleek dus goed te zijn.

Zes situaties komen in beide lijstjes voor. Deze situaties worden dus door de chauffeurs relevant geacht zowel voor de snelheidsbegrenzer als voor het inhaalverbod (*Tabel 4*).

Verkeerssituatie	Percentage: "Begrenzer"	Percentage: "Inhaalverbod"
U rijdt op de <u>autosnelweg</u> achter een <u>vrachtauto</u> die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.	49%	85%
U rijdt op de <u>autosnelweg</u> in een colonne van vrachtauto's.	45%	82%
U kunt geen constante snelheid aanhouden, maar moet steeds remmen en weer optrekken.	43%	72%
U rijdt op een <u>autosnelweg</u> . Een <u>vrachtauto</u> achter u rijdt dicht op om u sneller te laten rijden.	54%	64%
U kunt niet voldoende snel rijden.	40%	61%
U rijdt te dicht op de <u>vrachtauto</u> vóór u.	39%	43%

Tabel 4. *Situaties relevant voor snelheidsbegrenzer én inhaalverbod.*

4.2. Irritatie over de maatregelen

Verder is aan de chauffeurs gevraagd naar hoe frequent ze de 32 verkeerssituaties tegenkomen en hoe vervelend men ze vindt.

Irritatie: vervelendheid en frequentie.

Het product van vervelendheid en frequentie kan gebruikt worden als een maat voor irritatie. Is iets erg vervelend (score: 1) en komt het diverse keren per dag voor (score: 1), dan is het product 1 en de irritatie maximaal. Is de situatie absoluut niet vervelend (score: 3), en komt het bijna nooit voor (score: 6), dan is het product 18, en is de irritatie verwaarloosbaar. Tabel 5 laat de mate van irritatie zien, in afnemende volgorde.

Relatie irritatie en maatregelen

De vraag kan nu beantwoord worden welk van de twee maatregelen het vaakst tot onaangename situaties leiden. In de kolommen achter 'irritatie' staat nogmaals het percentage chauffeurs aangegeven dat de situatie relevant acht voor de snelheidsbegrenzer, respectievelijk het inhaalverbod, of voor geen van beide. Bij de top 13 van de irriterende situaties zijn er 8 die meer op het inhaalverbod betrokken zijn dan op de snelheidsbegrenzer; bij 5 is het andersom. Het gemiddelde percentage betrokkenheid van deze 13 situaties op de snelheidsbegrenzer (43%) is iets hoger dan op het inhaalverbod (40%). Dit wordt veroorzaakt door enkele situaties die geen enkele relevantie hebben voor het inhaalverbod.

Bij de top 13 zijn er 4 die door meer dan 50% van de chauffeurs geacht worden niet te maken te hebben met de twee maatregelen: de in- en uitvoegende luxewagen die onvoldoende ruimte geeft, de luxewagen die inhaalt op de vluchtstrook en het opgehouden worden op de 80 km/uur-weg. Bij de andere 9 situaties wordt steeds door minstens de helft van de chauffeurs gezegd dat ie met één van de maatregelen te maken heeft. Vier irritaties hebben meer met de situatie dan met andere weggebruikers te maken: 'geen constante snelheid kunnen aanhouden', 'colonne-rijden', en 'niet voldoende snel kunnen rijden', en waarschijnlijk ook 'het langdurig inhalen van een vrachtauto'. Hierbij zijn beide maatregelen betrokken, maar vooral het inhaalverbod. Alleen de laatste situatie wordt geheel met de snelheidsbegrenzer in verband gebracht.

In 5 situaties is sprake van irritatie over luxewagens, in 3 situaties is een vrachtautochauffeur irritant.

Van de zes situaties die verder in het onderzoek aan de orde komen is er één die nauwelijks irritant wordt geacht, en ook nauwelijks in verband wordt gebracht met de maatregelen: 'moeite bij het oprijden van brug of heuvel'.

	Irritatie	Begrenz. %	Inhaalv. %	Geen %
U rijdt op de autosnelweg achter een vrachtauto die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.	3,9	49	86	6
U kunt geen constante snelheid aanhouden, maar moet steeds remmen en weer optrekken.	4,5	43	72	22
Een invoegende luxewagen geeft u op de autosnelweg onvoldoende ruimte.	4,8	22	25	68
* U rijdt op de autosnelweg in een colonne van vrachtauto's.	4,9	45	82	7
* Terwijl u op de autosnelweg een luxewagen inhaalt verhoogt deze zijn snelheid. Het inhalen duurt heel lang.	4,9	64	5	35
Een uitvoegende luxewagen geeft u op de autosnelweg onvoldoende ruimte.	5,2	22	20	71
* U rijdt op de autosnelweg achter een luxewagen die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.	5,4	32	53	34
Terwijl u op de autosnelweg een vrachtauto inhaalt verhoogt deze zijn snelheid. Het inhalen duurt heel lang.	5,5	68	11	31
* U rijdt op een autosnelweg. Een vrachtauto achter u rijdt dicht op om u sneller te laten rijden.	6,2	54	64	20
* U rijdt met uw vrachtauto op een autosnelweg en bent een vrachtauto aan het inhalen. Het inhalen duurt heel lang.	6,3	85	2	15
U rijdt op de autosnelweg in een colonne van vrachtauto's, en een luxewagen rijdt u voorbij over de vluchtstrook.	6,3	30	38	54
U kunt niet voldoende snel rijden.	6,3	40	61	30
U rijdt op een 80 km/uur-weg achter een wagen die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.	6,7	39	27	53
U heeft door andermans schuld een bijna-ongeluk.	7,0	13	13	84
U rijdt met uw vrachtauto op een autosnelweg en bent een luxewagen aan het inhalen. Het inhalen duurt heel lang.	7,3	68	2	31
U verliest even uw aandacht.	8,0	12	12	85
U rijdt onder tijdsdruk.	8,1	16	13	82
U heeft op de autosnelweg door de dode hoek niet gezien dat een luxewagen wilde invoegen.	8,3	1	5	95
U heeft door eigen schuld een bijna-ongeluk.	9,1	6	7	93
U rijdt binnen of buiten de bebouwde kom te snel zonder dat u het in de gaten heeft.	9,2	6	5	94
U rijdt te dicht op de luxewagen vóór u.	9,2	29	48	47
U raakt door eigen schuld in een ongeval betrokken.	9,3	5	5	95
U raakt door iemand anders in een ongeval betrokken.	9,5	5	5	94
U rijdt te dicht op de vrachtauto vóór u.	9,5	40	43	47
U rijdt per ongeluk bijna tegen de auto vóór u.	9,7	4	5	95
Als je denkt dat je vandaag op tijd thuis zult zijn geeft de planner je nog een rit.	10,0	4	4	96
U manoeuvreert zonder goed in de spiegel gekeken te hebben.	10,9	1	1	99
* U heeft moeite een heuvel of brug op te rijden.	11,8	21	16	73
U rijdt op een autosnelweg en gaat dicht op uw voorganger rijden om hem/haar sneller te laten rijden.	11,9	17	35	60
U geeft op de autosnelweg een invoegende luxewagen onvoldoende ruimte.	12,3	19	31	64
U gebruikt meer brandstof dan gebruikelijk.	12,7	25	18	72
U geeft op de autosnelweg een uitvoegende luxewagen onvoldoende ruimte.	13,2	11	18	80

* de zes situaties die in hoofdstuk 5 aan de orde komen.

Tabel 5. *Mate van irritatie, gecombineerd met het percentage chauffeurs dat de situatie relevant acht voor de snelheidsbegrenzer, het inhaalverbod, of geen van beide.*

4.3. Conclusies

Van de zes situaties die, op basis van gesprekken met chauffeurs, geacht werden relevant te zijn voor de twee maatregelen, en die bronnen van irritatie zouden zijn, behoren er 5 tot de top-tien van irritantste situaties (frequent én vervelend).

Drie behoren tot de top-zes van relevantie voor het inhaalverbod:

- 'bij een inhaalverbod niet langs een langzame luxewagen kunnen';
- 'bij een inhaalverbod opgepord worden door een bumperklevende vrachtauto';
- 'door het inhaalverbod in colonne rijden'.

Twee behoren bij de top-twee van relevantie voor de snelheidsbegrenzer:

- 'het door de snelheidsbegrenzer langzaam inhalen van een vrachtauto';
- 'het, door de snelheidsbegrenzer, langzaam inhalen van een versnellende luxewagen'.

Eén, 'het moeizaam tegen brug of heuvel oprijden', is niet irritant en weinig relevant.

Over deze zes situaties zijn stellingen geformuleerd met betrekking tot het emotieproces (zie *Hoofdstuk 5*).

Het is opvallend dat situaties waarbij luxewagens betrokken zijn misschien niet erg vaak voorkomen, maar wel heel vervelend gevonden worden. Het gaat hierbij om langzame luxewagens waar men niet langs kan, of die men moeilijk kan inhalen al of niet omdat deze zijn snelheid verhoogt, en om luxewagens die weinig ruimte geven bij in- en uitvoegen. Vrachtauto's in dezelfde situatie worden steeds iets minder vervelend gevonden.

Twee situaties die niet voor de tweede vragenlijst waren geselecteerd, blijken wel zeer irritant zijn, en zeer relevant voor het inhaalverbod:

'U rijdt op de autosnelweg achter een vrachtauto die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs' en 'U kunt geen constante snelheid aanhouden, maar moet steeds remmen en weer optrekken'.

5. Emoties bij zes verkeerssituaties

Er zijn over zes verkeerssituaties vragen gesteld. Situaties 1 tot en met 3 gaan over het inhaalverbod; A tot en met C over de snelheidsbegrenzer.

Situatie 1.

U rijdt met uw vrachtauto op de *autosnelweg* achter een *luxewagen* die langzamer rijdt dan u zou willen. Er geldt een *inhaalverbod* en u kunt er dus niet langs. (voortaan in het kort: 'bij een inhaalverbod niet langs een langzame luxewagen kunnen').

We hadden al gezien dat deze situatie de zevende positie inneemt, van de 32, in mate van irritatie, en dat het inhaalverbod door 53% relevant geacht wordt, de snelheidsbegrenzer door 32%. De beoordelaars hiervan waren 85 andere chauffeurs dan de ruim 200 die in dit hoofdstuk aan de orde komen.

Situatie 2.

U rijdt met uw vrachtauto op een *autosnelweg*. Een *vrachtauto* achter u rijdt dicht op u om u sneller te laten rijden. Er geldt namelijk een inhaalverbod waardoor hij u niet kan inhalen. (In het kort: 'bij een *inhaalverbod* opgepord worden door een bumperklevende vrachtauto').

Negende in de mate van irritatie; 64% voor het inhaalverbod; 54% relevant voor snelheidsbegrenzer.

Situatie 3.

U rijdt met uw vrachtauto op de *autosnelweg* in een colonne van vrachtauto's. Dat komt door het *inhaalverbod*. (In het kort: 'door het inhaalverbod in colonne rijden').

Vierde in de mate van irritatie; 82% voor het inhaalverbod; 45% relevant voor snelheidsbegrenzer.

Situatie A.

U rijdt met uw vrachtauto op een *autosnelweg* en bent een *vrachtauto* aan het inhalen. Door uw *snelheidsbegrenzer* duurt het inhalen heel lang. (In het kort: 'door de snelheidsbegrenzer langzaam inhalen van een vrachtauto').

Tiende in de mate van irritatie; 85% relevant voor snelheidsbegrenzer; 2% voor het inhaalverbod.

Situatie B.

Door uw *snelheidsbegrenzer* heeft u meer moeite een heuvel of brug op te rijden. (In het kort: 'moeite hebben omhoog te rijden door de snelheidsbegrenzer').

Achtentwintigste in de mate van irritatie; 21% relevant voor snelheidsbegrenzer; 16% voor het inhaalverbod.

Situatie C.

U rijdt met uw vrachtauto op een *autosnelweg* en bent een *luxewagen* aan het inhalen. Terwijl u aan het inhalen bent verhoogt de ander zijn snelheid. Door uw *snelheidsbegrenzer* duurt het inhalen erg lang. (In het kort: 'het, door de snelheidsbegrenzer, langzaam inhalen van een versnellende luxewagen').

Vijfde in de mate van irritatie; 64% relevant voor snelheidsbegrenzer; 5% voor het inhaalverbod.

5.1. Emoties in de situaties

De vragen hebben betrekking op de emoties die de situatie opwekken. Er werd naar zeven verschillende aspecten gevraagd. Deze passen in het emotiemodel van Frijda (1986; zie § 1.3.2). De zeven aspecten zijn:

1. Er wordt gekeken naar welke *belangen* aangesproken worden. Belangen kunnen zijn: doelen, standaarden, waarden, normen, attitudes en wensen. Vervolgens wordt vastgesteld of deze belangen bevorderd worden of worden geschaad.
Zo wordt bij situatie 1 onder andere gevraagd naar de *belangen*: vrijheid, veiligheid en zelfrespect.
2. Vervolgens wordt vastgesteld wie de *actor* is (schuldige, veroorzaker), en of deze het expres doet of de situatie had kunnen voorkomen.
Bij situatie 1 zien we dat de andere chauffeur de schuld heeft en dat deze het had kunnen voorkómen.
3. Dan ontstaan *gevoelens*, met de emotienamen: vervelend, ergeren, boos, en spijt.
4. Essentieel is de *actietendens*, of de gewijzigde actiebereidheid:
 - u wilt dicht op gaan rijden;
 - u heeft de neiging om in te halen;
 - u wilt hem aanspreken.Hier is steeds aan toegevoegd: "maar doet het niet", om er zeker van te zijn dat het slechts om een tendens gaat, niet om een actie.
5. Dan kunnen *acties* volgen:
Interne actie:
 - in stilte vervloekt u het inhaalverbod.Openlijke acties:
 - lichtsignaal geven en toeteren;
 - dicht op rijden om op te porren;
 - aanspreken;
 - proberen in te halen;
 - extra hard rijden.
6. *Regulering* van emoties kan in verschillende fasen plaatsvinden. Hier wordt alleen dit gevraagd: 'U heeft geen zin zich druk te maken'. Dit is een veelgehoorde opmerking van vrachtautochauffeurs.
7. Het *ophouden van de vervelende situatie* betekent weer een nieuwe situatie die weer tot emoties kan leiden, zoals opluchting, en nieuwe acties zoals 'extra hard rijden'. Misschien is dit om de verloren tijd in te halen, maar het kan ook herstel van zelfrespect betekenen, of het wegwerken van onaangenaam gevoel door iets leuks te doen.

Deze zeven aspecten zullen achtereenvolgens behandeld worden, waarbij er steeds drie vragen aan de orde komen:

- welke rol speelt dit aspect?
- verschilt dit aspect voor de zes situaties?
- verschillen de chauffeurs op dit aspect?

Uit de verkregen antwoorden op de vragen bij de zes situaties is gebleken dat de zeven achtereenvolgende stappen in het emotieproces goed bevraagbaar zijn.

De zes situaties zijn gekozen omdat verwacht werd dat deze als negatief zouden worden ervaren. De nadruk ligt in dit en het volgende hoofdstuk dan ook op negatieve emoties, op schade aan belangen, op aanwijzen van schuldigen, op negatieve gevoelens, op schadelijke acties, en op opluchting als het over is. Deze aspecten zijn goed uit de verf gekomen. Men onderkent de diverse emotie-aspecten.

Enkele opvallende zaken betreffende de zeven aspecten zijn:

1. Belangen

Wat vrachtautochauffeurs in diverse situaties het meeste treft is het 'lekker in eigen tempo kunnen rijden'. Dit houdt in dat men niet te veel tijdverlies heeft en dat men niet gedwongen wordt langzamer te rijden dan men wil, maar ook dat men niet gedwongen wil worden sneller te rijden. Verder valt op dat het een grote zorg is dat men in diverse situaties andere mensen ophoudt, ook al kan men er niet veel aan doen.

De vaakgenoemde 'vrijheid' is niet vaak in het geding bij deze situaties.

Gebrek aan vrijheid hangt nauw samen met machteloosheid.

Onverwacht is dat het colonne-rijden geen positieve aspecten heeft: het is niet relaxt en oplettendheid blijft nodig.

De situatie waarin men door het inhaalverbod niet voorbij een langzame luxewagen kan schaadt meer belangen dan andere situaties. Opvallend is dat als men een bumperklevende vrachtauto achter zich heeft, men dit alleen ervaart als schade aan het belang van veiligheid. In ander onderzoek blijkt steeds dat bumperkleven als erg agressief wordt beschouwd: dat zou dus veel belangen moeten schaden. Het gaat echter bij dat soort onderzoek vooral over bestuurders van personenauto's.

Er zijn steeds slechts geringe correlaties tussen kenmerken van de chauffeurs en de geschade belangen.

2. Schuldtoekenning

Zeggen dat iemand schuldig is en zeggen dat 'ie het had kunnen voorkomen is, gezien de correlatie, niet helemaal hetzelfde. Het tweede wordt significant vaker beaamd dan het eerste. Het zou kunnen zijn dat aan het kunnen voorkómen nog iets moet worden toegevoegd om iemand schuldig te maken, en wel: opzettelijke benadeling.

Het ziet ernaar uit dat schuldtoekenning vaker gebeurt in de richting van chauffeurs van luxewagens dan van collega-chauffeurs.

3. Gevoelens

De negatieve gevoelens 'vervelend vinden', en 'ergeren' zijn 'gemiddeld'. Dit bevestigt het beeld uit eerdere vragen. Er werden 5 situaties, door 85 andere chauffeurs, gemiddeld beoordeeld tussen 'heel vervelend' en 'beetje vervelend'. Alleen het met moeite omhoog rijden werd daar veel minder negatief beoordeeld dan hier. Boosheid en spijt over het niet hebben kunnen ontlopen van het inhaalverbod zijn zeldzamer. Twee positieve gevoelens bij het colonne-rijden: relaxt en ontspannen, komen ook weinig voor.

De negatieve gevoelens vertonen sterke samenhang. Irritatie en boosheid hangen het sterkst samen als het bij beide om een persoon gaat. Gaat het om een situatie dan is de samenhang iets minder (colonne-rijden).

De luxewagen die snelheid verhoogt als men hem aan het inhalen is, roept verreweg de negatiefste reacties op, gevolgd door de langzame luxewagen die men wegens het inhaalverbod niet kan inhalen. De klevende vrachtauto levert de minst negatieve gevoelens.

Er zijn weinig en kleine verschillen tussen chauffeurs in gevoelens. Jongere chauffeurs vertonen in twee situaties een beetje meer irritatie en boosheid: 'door het inhaalverbod in colonne rijden' en 'het, door de snelheidsbegrenzer, langzaam inhalen van een versnellende luxewagen'.

4. Actietendensen

De onderdrukte ('maar doet het niet') actietendensen komen niet vaak voor. Alleen situatie 1 en 3 stimuleren actietendensen: respectievelijk de tendens in te halen en een luxewagen er niet tussen te laten. Er is tussen de tendensen een samenhang die met twee factoren te beschrijven is: de tendens om aan te spreken en de tendens tot allerlei gedragingen. Er zijn weer weinig relaties met kenmerken van chauffeurs.

5. Acties

De acties beperken zich vooral tot 'in stilte vloeken', en bij twee situaties 'onverstoorbaar doorrijden' en 'zich laten afzakken'. Andere acties komen minder vaak voor. De vóórkomende acties zijn goed te beschrijven met drie factoren: 'actief vooruit' (dicht op rijden, proberen in te halen en knippen en toeteren), 'uitingen' (mopperen tegen collega's, de ander aanspreken, inwendig vloeken) en 'doorzetten-afzakken' (onverstoorbaar doorrijden of zich laten afzakken). Vooral 'actief vooruit' is tegen medeweggebruikers gericht.

Het ziet ernaar uit dat de inhaalverbod situaties tot meer acties leiden dan de situaties die met snelheidsbegrenzer te maken hebben.

Bij acties springen de jongere chauffeurs eruit. De correlaties met leeftijd zijn niet hoog, maar wel consistent.

Ook een langere werkweek is gerelateerd aan wat meer actie.

6. Niet druk maken

Het is heel gebruikelijk dat chauffeurs zeggen zich niet druk te maken. Er zijn slechts kleine verschillen tussen de situaties, en geen verschillen tussen de chauffeurs.

7. Opluchting

Opluchting komt naar voren als het sterkste gevoel. Er zijn twee factoren te onderscheiden: opluchting over het ophouden van situaties die met snelheidsbegrenzer, en die met het inhaalverbod te maken hebben.

Opluchting over het afremmen van de klevende vrachtauto in situatie 2 komt terecht bij de snelheidsbegrenzer. Dit bevestigt het oordeel van de 85 andere chauffeurs die deze situatie ook relevant achtten voor de snelheidsbegrenzer. Er worden geen verschillen tussen chauffeurs gevonden in opluchting.

Acties na afloop

Acties om schade in te halen zijn zeldzaam.

5.2. Verbanden tussen emotie-aspecten

In deze paragraaf zal onderzocht worden of het emotieproces, zoals beschreven in § 1.3.2, terug te vinden is in de resultaten. De volgende vragen zijn aan de orde:

- Is afwezigheid van belangen (i.c. onverschilligheid) of zijn het schaden of bevorderen van belangen terug te vinden in gevoelens, actietendensen en acties?
- Zijn de aanwezigheid van een 'dader' en van 'schuld' terug te vinden in gevoelens en acties, met name in de specifieke emotie van boosheid?
- Hoe is de relatie tussen gevoelens en actietendensen en acties? Er kan worden verondersteld dat naarmate gevoelens sterker zijn, de gevolgen ook sterker zijn.
- Hoe is de samenhang tussen actietendens en actie? Is er als het ware een schaal waarbij de tendens overgaat in echte actie naarmate de schade aan het belang toeneemt?
- Werkt de emotie nog door als de situatie is opgelost of afgelopen?
- Is de sterkte van de diverse aspecten, en de onderlinge correlaties in overeenstemming met de veronderstelde stappen in het emotieproces?
- Wat is de betekenis van opluchting? Is de opluchting groter naarmate de emotie sterker was? Is de mate van opluchting een goede maat voor de sterkte van een emotie?
- Houden de emotiestappen verband met kenmerken van de chauffeurs en van hun (on)veilig gedrag?

Deze vragen zijn onderzocht door correlaties te berekenen tussen de diverse componenten.

1. Belangen

Onverschilligheid over en ervaren schade aan belangen bij de zes verkeerssituaties samen zijn terug te vinden in de volgende stappen van het emotieproces. De meeste afzonderlijk aan de orde zijnde belangen zijn in meer of mindere mate gerelateerd aan de meeste afzonderlijke gevoelens, actietendensen en acties die volgen.

Onverschilligheid, die gevoelens en acties zou kunnen onderdrukken, lijkt wat minder zijn stempel te drukken dan de geschade belangen. Het belang 'vervelend mensen op te houden' komt minder vaak tot uiting dan de andere belangen.

Er werd, op basis van gesprekken met chauffeurs, aangenomen dat colonne-rijden misschien twee belangen zou kunnen bevorderen met alle consequenties voor het verdere emotieproces. Deze belangen: 'minder hoeven opletten' en 'lekker rondkijken' zijn weinig terug te vinden in de volgende stappen. 'Lekker rondkijken' komt nog een beetje terug in enkele gevoelens.

Er is gebleken dat de relaties van de belangen met gevoelens, actietendensen en uitingen sterker zijn dan die met concrete acties.

Verschillen tussen situaties in sterkte van aantasting van belangen zijn ook weer veelal terug te vinden in de emotiestappen die hierna volgen. Alleen 'gevaar', dus aantasting van veiligheid, waarin met name de situatie uitblinkt waarbij een vrachtauto dicht op volgt, lijkt niet zo veel te doen. Het is alsof men een situatie het etiket 'gevaar' kan opplakken zonder dat men dat ervaart als een persoonlijk probleem. Het kan ook zijn dat deze tweede situatie vooral gevaarlijk geacht wordt voor de klevende vrachtauto, en niet zozeer voor de chauffeur zelf.

In elke situatie afzonderlijk zien we dezelfde patronen: veel significante relaties tussen de belangen en de andere aspecten van het emotieproces.

2. Schuldtoekenning

De emotie boosheid veronderstelt een dader die het ook had kunnen voorkomen. Dit wordt bevestigd. Als men beweert zich te ergeren of boos te zijn, dan ontkent men zelden dat er sprake is van een dader en dat deze het had kunnen voorkomen. Wel kan het vóórkomen dat men een dader aanwijst, en zegt dat deze het had kunnen voorkomen terwijl men toch ergernis en boosheid ontkent (respectievelijk in 25% en 32% van de gevallen). De analyse maakt duidelijk dat het vaststellen van schuld niet voldoende is voor de emotie boosheid: er moet ook gevoeld worden dat er een belang wordt geschaad. Aantasting van belangen en vaststelling van schuld zijn voldoende en noodzakelijke voorwaarden voor ergernis en boosheid.

3. Gevoelens

Ergernis, boosheid, vervelend gevoel en spijt dat men de situatie niet heeft kunnen vermijden, hebben sterkere relaties met de actietendensen en acties dan de geschade belangen. Ergernis en boosheid hebben de sterkste relaties. Dit kan verklaard worden door het feit dat ergernis en boosheid vaak zo'n duidelijk aanwijsbaar object hebben: een schuldige; en veel van de acties zijn tegen dit object gericht. Maar ook de actie: 'mopperen tegen collega's' heeft een sterker verband met deze twee gevoelens, terwijl de actie niet tegen 'de schuldige' gericht is.

Aan de hand van één situatie is aangetoond dat allerlei tendensen en acties nauwelijks voorkomen als de situatie niet minstens vervelend wordt gevonden. Ergernis is ook nog een belangrijke voorwaarde, boosheid iets minder en 44% van de acties kunnen bestaan zonder spijt dat men de situatie niet heeft kunnen vermijden.

4. en 5. Actietendensen en acties

Stopt men een actietendens ('...., maar doet het niet') dan zou men verwachten dat er geen actie volgt. Dit levert dan negatieve verbanden op tussen gestopte tendensen en acties. Dit is niet het geval. Het sterkst treffen we dit aan bij situatie C ('het, door de snelheidsbegrenzer, langzaam inhalen van een versnellende luxewagen'). Er is een forse correlatie tussen 'Als u die chauffeur treft bij een pomp of parkeergelegenheid, wilt u hem/haar aanspreken, maar doet het niet' en het feitelijk aanspreken. Er is geen goede verklaring voor gevonden.

Er blijkt een gevoelsdrempel genomen te moeten worden om van een gestopte actietendens over te gaan naar een actie. De tendens wordt minder vaak door een gevoel voorafgegaan dan een actie.

6. Compenserend gedrag

Het hard rijden na afloop van de situatie blijkt, net als andere acties, onderdeel van de emotie te zijn. Het past ook in de factorstructuur, en wel in de factor 'doorzetten-afzakken', maar het houdt ook verband met de factor 'uiting'. Daarin lijkt het enigszins op een soort demonstratie.

De achtereenvolgende stappen

Als per stap alle uitspraken samen worden genomen dan ontstaat op een zeer globaal niveau een bevestiging van een emotieproces dat bestaat uit opeenvolgende stappen, en wel op twee manieren.

In de eerste plaats is er een afnemende bevestiging van elke stap: schade aan belangen / schuldtoekenning, negatief gevoel, actietendensen / acties. Dit is verklaarbaar als wordt uitgegaan van een actief gereguleerd proces, waarbij in elke stap verandering van emotie of matiging kan optreden. Twee resultaten zijn opmerkelijk, namelijk dat schuldtoekenning vaker geschiedt dan vaststelling van een geschaad belang, en dat de opluchting na afloop sterker is dan de gevoelens als onderdeel van de emotie.

Ten tweede zijn de correlaties tussen opeenvolgende stappen vaak hoger dan tussen verder uit elkaar liggende stappen. De sterkste bevestiging wordt gevonden in het correlatiepatroon tussen belangen, gevoelens en actietendens / acties. De correlatie tussen geschade belangen en acties / actietendens blijkt geheel verklaard te kunnen worden door het gevoel, dat blijkbaar de noodzakelijke intermediair is.

Eenzelfde patroon wordt gevonden tussen schuldvaststelling, gevoel en actietendens / acties. Ook daar is gevoel de verklaring voor de correlaties. Schuldtoewijzing blijkt ook hier weer geen noodzakelijke stap tussen geschaad belang en gevoel / acties. Dit bevestigt wat eerder werd opgemerkt: dat schuldtoekenning kan bestaan zonder dat een negatief gevoel ontstaat. Geschaad belang is tegelijkertijd noodzakelijk.

Opluchting achteraf kan verklaard worden door geschade belangen, schuldtoekenning en negatief gevoel, en neemt hiermee een plaats in buiten de geordende keten van stappen in het emotieproces.

Verbanden met chauffeurskenmerken en (on)veiligheid

Op dit globale niveau, waarbij over alle situaties is gemiddeld, zien we dat jongere chauffeurs iets vaker negatieve gevoelens hebben en tot actie overgaan. Dit geldt ook voor chauffeurs die meer uren per week werken. Bovendien worden deze meer geconfronteerd met geschade belangen. Geen enkele relatie wordt gevonden met treingewicht en aantal gereden kilometers, in Nederland, in het buitenland en in totaal.

Veel stappen in het emotieproces zijn, in voorspelbare richting, gerelateerd aan het aantal overtredingen en bekeuringen. Op dit niveau vinden we geen noemenswaardige relaties met ongevallen en bijna-ongevallen.

6. Emotionele huishouding en maatregelen

In Hoofdstuk 2 is beschreven hoe de lijst met 53 stellingen tot stand is gekomen. 21 van deze stellingen zijn eerder voorgelegd aan een groep van 869 automobilisten. Dit maakte een vergelijking mogelijk tussen de emotionele en stemminghuishouding van de chauffeurs. Analyse van deze vragen heeft geleid tot een paper voor een presentatie op de International Conference on Traffic and Transport Psychology ICTTP2000 te Bern, Zwitserland (Levelt & Rappange, 2000).

Er werd gevonden dat vrachtautochauffeurs en bestuurders van personenauto's over het algemeen in goede stemming zijn en genieten van rijden. Sommige emoties waren gerelateerd aan de aan- of afwezigheid van overtredingen en bekeuringen.

'Genieten van hard rijden' bleek gerelateerd te zijn aan overtredingen van snelheidslimieten, overtredingen van het inhaalverbod en het aantal bekeuringen.

'Trots dat men zich niet door anderen laat opjagen harder te rijden' bleek een belangrijke emotie die bij vrachtautochauffeurs samenhangt met de afwezigheid van overtredingen tegen het inhaalverbod, en afwezigheid van bijna-ongevallen.

Afwezigheid van spijt over overtredingen komt bij vrachtautochauffeurs vaker voor dan bij andere chauffeurs. Ook afwezigheid van schuldgevoel over het benadelen van anderen komt frequenter voor dan bij automobilisten die in hun eigen auto rijden. Afwezigheid van deze twee emoties hangt ook weer samen met overtredingen, bekeuringen en bijna-ongevallen.

Vrachtautochauffeurs zijn niet vaker geïrriteerd over een langzame automobilist dan automobilisten. Maar ook deze emotie is weer gerelateerd aan overtredingen en bekeuringen.

Zoals eerder beschreven, is in het vrachtauto-onderzoek de lijst van 21 stellingen uitgebreid met 32 stellingen. Tien stellingen zijn toegevoegd om de oorspronkelijke stellingenlijst uit te breiden onder andere als aanvulling op de situatie vóór en tijdens de rit. 22 stellingen zijn toegevoegd om meer te weten te komen over stemmingen en emoties gerelateerd aan de twee maatregelen: inhaalverboden en snelheidsbegrenzer.

In dit hoofdstuk zullen achtereenvolgens de algemene stellingen aan de orde komen (§ 6.1), vervolgens de stellingen die betrekking hebben op de inhaalverboden en de snelheidsbegrenzer (§ 6.2).

6.1. Algemene stellingen over stemmingen en emotie

6.1.1. Niveau van stemmingen en emoties

Tabel 6 geeft een overzicht van antwoord-frequenties op de stellingen en de gemiddelde scores. Ook zijn antwoorden van 'volledig mee (on)eens' en 'deels mee (on)eens' opgeteld in twee aparte kolommen. De stellingen gaan over stemmingen vóór en tijdens het rijden (a), over harder gaan rijden bij een bepaalde stemming (b), over emoties (c), over afgeremde actietendensen (d), over acties (e) en over begrip bij andere mensen (f).

	volledig mee eens (1)	deels mee eens (2)	noch eens, noch oneens (3)	deels mee oneens (4)	volledig mee oneens (5)	eens (1-2)	oneens (4-5)	Gemiddelde	S.d.
a. Vóór rit, meestal fris en fit	46%	35%	14%	3%	2%	81%	5%	1,80	0,94
a. Vóór rit, nooit moe	29%	32%	17%	17%	4%	61%	21%	2,34	1,19
a. Vóór rit, wel eens gejaagd	15%	34%	12%	15%	25%	49%	40%	3,02	1,44
a. Vóór rit, meestal kalm en ontspannen	61%	33%	5%	1%	0%	94%	1%	1,47	0,65
a. Vóór rit, meestal in goede stemming	59%	34%	5%	1%	1%	93%	2%	1,51	0,73
a. Vóór rit, soms geërgerd	6%	24%	16%	16%	38%	30%	54%	3,56	1,36
a. Tijdens rit, meestal fris en fit	33%	37%	18%	9%	2%	70%	11%	2,11	1,05
a. Tijdens rit, nooit moe	17%	35%	19%	18%	10%	52%	28%	2,68	1,24
a. Tijdens rit, wel eens gejaagd	11%	48%	18%	10%	13%	59%	23%	2,67	1,20
a. Tijdens rit, meestal kalm en ontspannen	55%	36%	7%	2%	0%	91%	2%	1,56	0,71
a. Tijdens rit, meestal in goede stemming	56%	37%	6%	0%	0%	93%	0%	1,51	0,64
a. Tijdens rit, soms geërgerd	9%	44%	23%	10%	13%	53%	23%	2,74	1,18
a. Tijdens rit, altijd 100% veilig	22%	36%	21%	17%	4%	58%	21%	2,46	1,14
b. Gejaagd, rijdt wel eens harder	23%	31%	12%	9%	25%	54%	34%	2,80	1,52
b. Geërgerd, rijdt wel eens harder	11%	24%	17%	10%	39%	35%	49%	3,43	1,47
b. Moe, rijdt wel eens harder	5%	9%	13%	10%	63%	14%	73%	4,18	1,24
c. Genieten van rijden	57%	39%	3%	1%	0%	96%	1%	1,48	0,62
c. Genieten van hard rijden	10%	16%	20%	12%	42%	26%	54%	3,61	1,42
c. Trots dat ik veilig hard kan rijden	12%	16%	22%	11%	38%	28%	49%	3,46	1,44
c. Trots dat ik me niet laat opjagen	45%	27%	18%	6%	4%	72%	10%	1,97	1,11
c. Genieten, vooral van vrijheid	54%	33%	7%	3%	2%	87%	5%	1,65	0,89
c. Ergernis, niet voorbij langzame rijder kunnen	11%	27%	20%	16%	26%	38%	42%	3,20	1,37
c. Spijt over opzettelijke overtreding	26%	22%	21%	7%	24%	48%	31%	2,81	1,50
c. Schuldgevoel over in het verkeer iemand benadelen	25%	35%	20%	9%	11%	60%	20%	2,46	1,26
d. Boos, moeite om niet agressief te reageren	12%	16%	10%	13%	50%	28%	63%	3,74	1,49
d. Boos, moeite om niet te toeteren en knipperen	7%	9%	9%	8%	67%	16%	75%	4,19	1,31
e. Toeteren en knipperen om opzij te laten gaan, niet voorbij langzame rijder kunnen	2%	2%	6%	12%	78%	4%	90%	4,61	0,86
e. Dicht op rijden om opzij te laten gaan, niet voorbij langzame rijder kunnen	2%	3%	4%	10%	80%	5%	90%	4,63	0,87
f. Planners hebben weinig begrip van mijn werk	14%	22%	20%	18%	26%	36%	44%	3,21	1,40
f. Ontmoet vooral prettige mensen	19%	51%	21%	7%	2%	70%	9%	2,23	0,92
f. Meeste mensen hebben weinig begrip van mijn werk	25%	40%	16%	11%	9%	65%	20%	2,39	1,22

Tabel 6. Frequentie, gemiddelde en standaarddeviatie van antwoorden op 31 stellingen (N=205).

Opvallend is de goede, kalm-ontspannen en fris-fitte stemming die chauffeurs zichzelf toekennen vóór en tijdens het rijden. Gejaagdheid, vermoeidheid en ergernis zijn echter redelijk vaak aanwezig. De antwoorden op de stellingen laten een beeld zien van chauffeurs die de rit beginnen in een goede en kalm-ontspannen stemming en in een goede stemming blijven. Wel speelt vermoeidheid, ergernis en gejaagdheid regelmatig een rol. Dit bevestigt de opvatting dat men tegelijkertijd in een goede en in een minder goede stemming kan verkeren. Veelal geniet men met volle teugen van het rijden en van de vrijheid, maar ergernis komt ook regelmatig voor. Een aantal chauffeurs heeft moeite om niet agressief te reageren. Opvallend is dat een groep chauffeurs wat weinig spijt over overtredingen en schuldgevoel over het benadelen van andere weggebruikers heeft. Een kwart van de chauffeurs geniet van hard rijden, en gebruikt dit ook om een slechte stemming te verbeteren. Er is niet vastgesteld of de stemming er ook beter van wordt. Enkele chauffeurs gaan bij ergernis over ophoud over tot agressie. Er is flink wat ongenoegen over planners en enig ongenoegen over mensen die men ontmoet.

6.1.2. *Structuur van stemmingen en emoties*

De stemmingen worden met 3 factoren beschreven: 'Energiek' (tegenover vermoeid), 'Goed, kalm en ontspannen', en 'Gejaagd en geïrriteerd'. De eerste twee factoren worden vaker gevonden in stemmingonderzoek. De laatste factor lijkt specifiek voor deze chauffeurs, en wordt waarschijnlijk bepaald door 'anderen', terwijl de eerste twee factoren meer 'eigen' zijn. Emoties laten ook een duidelijke structuur zien: 'genieten van snelheid', 'geweten' en 'genieten van rijden en vrijheid'. Interessant is dat 'trots dat men zich niet laat opjagen' zowel met 'geweten' als met 'genieten van rijden' samenhangt.

6.1.3. *Verschillen tussen chauffeurs en samenhang met gevaarlijk gedrag*

Er zullen verbanden onderzocht worden met verschillende kenmerken van transport en chauffeurs, eerst van de stemmings- en de emotiefactoren, vervolgens van actietendensen, acties uit boosheid, en de relatie met planners en andere mensen.

Stemmingen

Energieke stemming

Energieke chauffeurs, dus chauffeurs die zich fris en fit en nooit moe vinden, treft men, misschien tegen de verwachting in, vaker aan onder meer ervaren chauffeurs en onder oudere chauffeurs. Ze maken iets minder werkuren, wat wel voor de hand ligt. Houdt men echter rekening met leeftijd in deze laatste correlatie dan blijft er geen significante correlatie over. Andersom blijft de correlatie met leeftijd wel overeind als met uren werk wordt rekening gehouden.

Energiekere chauffeurs stoppen minder wegens slaap, hebben iets minder bekeuringen en minder overtredingen, ook wat overtredingen van het inhaalverbod betreft. Ze scoren lager op de factor 'actief vooruit' (kleven, inhalen, knipperen of toeteren en iets hoger op 'uitingen' (mopperen, aanspreken, inwendig vloeken). Ze hebben ook iets meer spijt en schuldgevoel.

Goede en kalm-ontspannen stemming

Chauffeurs in een goede en kalm-ontspannen stemming zijn ook iets ervarener en ouder; ze kiezen eerder voor hetzelfde beroep. Wat niet te verwachten is: ze betalen iets vaker hun eigen bekeuringen. Ze hebben minder vaak een bijna-ongeval. En, wat te verwachten valt: ze genieten meer van rijden en vrijheid.

Gejaagde en geïrriteerde stemming

Chauffeurs in een gejaagde en geïrriteerde stemming krijgen meer bekeuringen, begaan meer snelheidsovertredingen -maar niet meer overtredingen van het inhaalverbod - en hebben meer bijna-ongevallen. Ze scoren hoger op 'actief vooruit' en op 'uitingen'. Ze scoren hoger op 'genieten van snelheid', en lager op genieten van rijden en vrijheid.

Géén van deze drie stemmingen staat in verband met treingewicht en aantal gereden kilometers, noch in Nederland, noch in het buitenland, noch in totaal.

Emoties

Genieten van snelheid

Onder de snelheidsgenieters zijn er meer chauffeurs met een vaste auto en jongere chauffeurs. Ze hebben iets meer ongevallen, meer bekeuringen, en overtredingen, zowel snelheidsovertredingen als overtredingen van het inhaalverbod. Ze scoren hoger op de factor 'actief vooruit' en 'verbale reacties'. Ze scoren ook hoger op de stemming-factor 'gejaagd en geïrriteerd'.

Spijt en schuldgevoel

Chauffeurs met meer spijt en schuldgevoel hebben meer ervaring en zijn ouder. Ze hebben minder bekeuringen en overtredingen, vooral ook minder overtredingen van het inhaalverbod. Ze hebben iets minder bijna-ongevallen. Ze scoren iets lager op 'actief vooruit' en 'doorzetten-afzakken' (onverstoorbaar doorrijden en zich niet laten afzakken). Ook hebben ze een wat energiekere stemming.

Genieten van vrijheid en rijden

Genieters van vrijheid en rijden treffen we iets meer aan onder chauffeurs met een vaste vrachtauto, en onder ervarener en oudere chauffeurs. Ze zouden weer voor hetzelfde beroep kiezen, hebben minder bijna-ongevallen. Ze gaan minder 'actief-vooruit'. Ze hebben een aanzienlijk betere en ontspannen stemming, en zijn een beetje minder gejaagd en geïrriteerd.

Géén van deze drie emoties staat in verband met treingewicht en aantal gereden kilometers, noch in Nederland, noch in het buitenland, noch in totaal.

Agressie en moeite met boosheid

Mensen die hun best moeten doen om bij boosheid niet agressief te reageren, moeten ook hun best doen om niet te toeteren en te knipperen. Mensen die gaan toeteren en knipperen als ze niet langs een langzame rijder kunnen, gaan ook vaker dicht op rijden.

Er zijn twee nieuwe variabelen gemaakt: 'moeite' en 'opzij'. 'Moeite' is het gemiddelde van de antwoorden op de twee stellingen onder (d) in *Tabel 6*; 'opzij' is het gemiddelde van de antwoorden op de twee stellingen onder (e). Deze twee nieuwe variabelen hangen ook weer samen. Blijkbaar gaat men vaker tot agressief gedrag over als men zegt zijn best te moeten doen om niet agressief te reageren op boosheid.

Mensen die hun best moeten doen niet agressief te reageren vinden dat planners wat minder begrip hebben van hun situatie, ontmoeten minder vaak prettige mensen, vinden iets meer dat de meeste mensen weinig begrip hebben van hun werk, werken iets meer uren per week, maken meer overtredingen, hebben meer bijna-ongevallen, scoren hoger op 'actief vooruit' en verbale reacties. Ook zijn ze in een minder goede en kalm-ontspannen stemming, zijn meer in een gejaagd-geïrriteerde stemming, genieten meer van snelheid, en genieten minder van het rijden en vrijheid. Chauffeurs die langzame rijders opzij duwen met knipperen, toeteren en dicht op rijden ontmoeten iets minder vaak prettige mensen, hebben iets minder jaar ervaring en zijn een beetje jonger, begaan meer overtredingen, ook overtredingen van het inhaalverbod, scoren ook weer hoger op 'actief vooruit', niet op verbale reacties. Ook zijn ze in een beetje minder energieke en minder goede en kalm-ontspannen stemming, en iets vaker in een gejaagde en geïrriteerde stemming. Ze horen bij de genietters van snelheid, maar niet bij genietters van rijden en vrijheid.

Planners en andere mensen

Een derde van de chauffeurs vindt dat planners geen of weinig begrip hebben van hun werk. Dit hangt samen met het gevoel dat de meeste mensen weinig begrip van ze hebben. Deze chauffeurs stoppen ook vaker wegens vermoeidheid. Ze hebben iets vaker een bijna-ongeval en zijn vaker in een gejaagd-geïrriteerde stemming.

Chauffeurs die vinden dat de meeste mensen weinig begrip van hun werk hebben rijden iets vaker in een vaste auto, in beroepsgoederenvervoer, in zwaardere vrachtauto's, reageren iets vaker met verbale reacties, hebben vaker een gejaagde - geïrriteerde stemming, hebben iets meer moeite zich te beheersen.

Chauffeurs die vinden dat ze vooral prettige mensen ontmoeten zijn in een energiekere stemming, en zijn in een betere, ontspannener stemming, en genieten vooral meer van rijden en vrijheid. Ook vinden ze iets vaker dat andere mensen begrip hebben van hun werk.

6.1.4. *Samenvatting*

Chauffeurs verschillen in stemmingen en emoties, en deze verschillen zijn ook terug te vinden in (on)veilig gedrag. Oudere chauffeurs zijn energiek, en dus minder moe; dit is niet terug te voeren op het feit dat ze minder uren maken.

Géén van deze emotie- en stemmingsfactoren staan in verband met treingewicht en aantal gereden kilometers, noch in Nederland, noch in het buitenland, noch in totaal.

De drie stemmingsfactoren zijn alle gerelateerd aan veiligheid. Is men minder energiek en meer gejaagd-geïrriteerd dan zijn er ook meer bekeuringen en overtredingen. Energiekere chauffeurs stoppen minder vaak wegens vermoeidheid. Men uit zich meer, maar is minder agressief in de zin van 'actief vooruit', en toont iets meer geweten.

Is men in een betere en kalm-ontspannen stemming dan heeft men minder bijna-ongevallen. Men geniet ook vaker van het rijden.

De gejaagde en geïrriteerde stemming treft men meer aan bij mensen die genieten van snelheid. Er zijn samenhangen met bekeuringen, overtredingen en bijna-ongevallen.

Een energieke stemming is bijzonder in die zin dat het behalve met ouderdom en veilige gedragingen ook verband houdt met minder vermoeidheid. Hier vinden we een indicatie dat 'vermoeidheid' ook op te vatten is als een stemming, en niet alleen als een toestand die veroorzaakt wordt door gebrek aan slaap, te veel uren werk, of gebonden is aan het waak-slaapritme.

Van de drie emotiefactoren zijn het uitsluitend het genieten van hard rijden en het gebrek aan spijt en schuldgevoel, die gerelateerd zijn aan bekeuringen en overtredingen.

Alle drie factoren zijn gerelateerd aan ongevallen of bijna-ongevallen.

Genieten van rijden duidt tevens op een betere stemming. Het kiezen voor hetzelfde beroep wordt alleen voorspeld door dit genieten van rijden.

Je best moeten doen om niet agressief te reageren en in feite agressief reageren hangen samen en zijn gerelateerd aan vrijwel alles wat onveilig is. Het is geen goed teken als men vindt dat planners of andere mensen weinig begrip hebben van het werk.

6.2. Inhaalverboden en snelheidsbegrenzer

6.2.1. Vergelijking tussen de twee maatregelen

Tabel 7 geeft een overzicht van de antwoord-frequenties van antwoorden op stellingen over inhaalverboden en snelheidsbegrenzer. De tabel is zo gerangschikt dat gelijke stellingen over de twee maatregelen steeds bij elkaar staan.

De volgende aspecten zijn te onderscheiden:

1. Aantasting of juist bevordering van *belangen*. De snelheidsbegrenzer bevordert het ontspannen rijden meer dan de inhaalverboden, en vrijheid wordt meer aangetast door de inhaalverboden. Inhaalverboden veroorzaken hinder door luxewagens.
2. Inhaalverboden dragen meer bij aan een geërgerde en geïrriteerde *stemming*.
3. Inhaalverboden dragen ook meer bij aan de *emotie* boosheid en doet meer afbreuk aan genieten ('leuk').
4. De negatieve gevoelens leiden niet vaak tot hinderlijke *acties*. Een klein deel van de chauffeurs probeert de inhaalverboden te vermijden.
5. Maar een *consequentie* van de snelheidsbegrenzer is wel vaak ergernis bij anderen en agressieve reacties van die anderen, veel meer dan als gevolg van de inhaalverboden.

De snelheidsbegrenzer wordt in totaliteit veel minder negatief gewaardeerd dan de inhaalverboden.

	volledig mee eens (1)	deels mee eens	noch eens, noch oneens (3)	deels mee oneens	volledig mee oneens (5)	eens (1-2)	oneens (4-5)	Gemiddeld	S.d.
Door inhaalverboden op ASW vaker gehinderd door luxewagens	34%	28%	15%	9%	14%	62%	23%	2,4	1,4
Inhaalverboden op ASW maken rijden ontspanner	8%	14%	14%	15%	50%	22%	65%	3,85	1,37
Snelheidsbegrenzer maakt rijden ontspanner	23%	20%	17%	10%	30%	43%	40%	3,04	1,56
Inhaalverboden dragen bij aan geërgerde stemming	15%	27%	16%	17%	25%	42%	42%	3,12	1,43
Snelheidsbegrenzer draagt bij aan geërgerde stemming	11%	16%	11%	10%	52%	27%	62%	3,76	1,48
Zoals ik rijd bij inhaalverboden irriteer ik anderen	7%	14%	17%	14%	48%	21%	62%	3,8	1,36
Snelheidsbegrenzer leidt soms tot ergernis bij anderen	37%	26%	7%	9%	20%	63%	29%	2,5	1,55
Zoals ik rijd bij inhaalverboden veroorzaak ik agressie bij anderen	7%	10%	16%	12%	54%	17%	66%	3,96	1,33
Snelheidsbegrenzer soms oorzaak agressie door anderen	33%	25%	14%	7%	21%	58%	28%	2,57	1,52
Als ik geïrriteerd ben komt het soms door inhaalverboden	10%	28%	16%	13%	33%	38%	46%	3,31	1,43
Als ik geïrriteerd ben komt het soms door mijn snelheidsbegrenzer	8%	10%	8%	10%	64%	18%	74%	4,12	1,35
Als ik boos ben komt het soms door inhaalverbod	8%	17%	18%	15%	42%	25%	57%	3,67	1,37
Als ik kwaad reageer komt het soms door mijn snelheidsbegrenzer	5%	7%	10%	9%	68%	12%	77%	4,28	1,21
Uit onvrede met inhaalverbod gedraag ik me wel eens hinderlijk	5%	10%	13%	11%	61%	15%	72%	4,12	1,27
Uit onvrede over snelheidsbegrenzer gedraag ik me wel eens hinderlijk	6%	5%	8%	9%	73%	11%	82%	4,38	1,19
Zonder inhaalverboden, mijn vak leuker	45%	23%	17%	4%	10%	68%	14%	2,12	1,31
Zonder snelheidsbegrenzer, mijn vak leuker	30%	16%	16%	8%	29%	46%	37%	2,91	1,62
In vrijheid aangetast door inhaalverboden	35%	25%	10%	7%	23%	60%	30%	2,58	1,57
In vrijheid aangetast door snelheidsbegrenzer	23%	16%	14%	4%	43%	39%	47%	3,28	1,66
Probeer inhaalverboden te vermijden	10%	12%	19%	11%	48%	22%	59%	3,75	1,42
Kies eerder voor snelheidsbegrenzer dan voor inhaalverboden	47%	12%	21%	2%	18%	59%	20%	2,32	1,51
Vaker geïrriteerd door snelheidsbegrenzer dan door inhaalverboden	9%	5%	22%	9%	55%	14%	64%	3,95	1,34

Tabel 7. Frequentieverdeling, gemiddeldescore en standaarddeviatie van antwoorden op stellingen over inhaalverbod en snelheidsbegrenzer (N=205).

6.2.2. *Structuur van de antwoorden*

De antwoorden op de stellingen laten een goed interpreteerbaar patroon zien van drie factoren. Negatieve reacties op inhaalverboden en op de snelheidsbegrenzer zijn aparte factoren. De derde factor laat zien dat eigen hinderlijk gedrag en daarmee gewekte irritatie en agressie van anderen samenhangt.

6.2.3. *Verschillen tussen chauffeurs en relaties met gevaarlijk gedrag*

Chauffeurs met zwaardere vrachtauto's zijn *negatiever over het inhaalverbod*. Opvallend is dat men niet negatiever over de inhaalverboden wordt als men meer kilometers in Nederland rijdt, en juist iets negatiever als men er meer in het buitenland rijdt.

Maakt men langere weken dan is men wat negatiever. Hetzelfde geldt voor chauffeurs die meer overtredingen begaan, waaronder rijden tegen de snelheidsbegrenzer aan en inhaalverbod overtredingen. Ook gaat men 'actiever vooruit' (dicht op rijden, proberen in te halen, knipperen of toeteren), en heeft men meer 'uitingen' (mopperen tegen collega's, de ander aanspreken, inwendig vloeken). Men heeft een iets gejaagd-geïrriteerde stemming, en geniet een beetje meer van snelheid. Is men negatiever over het inhaalverbod dan ervaart men ook minder begrip bij andere mensen.

Het *negatieve gevoel over de snelheidsbegrenzer* is iets minder sterk onder meer ervaren en oudere chauffeurs. Men heeft ook meer bekeuringen, en overtredingen, zowel wat betreft tegen de snelheidsbegrenzer aanrijden, als overtredingen van het inhaalverbod. Ook hier is er weer een relatie met 'actief vooruit', en 'uitingen', maar nu ook met 'doorzetten-afzakken', in die zin dat men bij het moeilijk inhalen onverstoord doorrijdt, sneller gaat rijden en juist niet zich laat afzakken. Het negatieve gevoel is sterker als men vaker in een gejaagd-geïrriteerde stemming is, en als men meer geniet van snelheid.

Gedraagt men zich hinderlijker door inhaalverbod en snelheidsbegrenzer en irriteert men anderen door het inhaalverbod, dan begaat men meer overtredingen, met name ook overtredingen van het inhaalverbod, gaat men meer 'actief vooruit', heeft men meer 'uitingen', is men weer meer gejaagd-geïrriteerd, en geniet men meer van snelheid.

6.2.4. *Samenvatting*

De snelheidsbegrenzer komt er in de beoordeling veel beter af dan de inhaalverboden. Zowel als gevraagd wordt naar geschade belangen, en negatieve acties, als wanneer rechtstreeks om een vergelijking gevraagd wordt.

Opvallend is dat men wel aangeeft dat de snelheidsbegrenzer een situatie creëert die bij anderen irritatie en agressie oproept. Dit ervaart men nauwelijks als gevolg van de inhaalverboden.

Reacties op de inhaalverboden vormen een factor onafhankelijk van die op de snelheidsbegrenzer. Daarnaast wordt een factor gevonden die eigen hinderlijk gedrag beschrijft, dat zowel samenhangt met inhaalverboden als met snelheidsbegrenzer.

Een negatief gevoel over inhaalverboden en over snelheidsbegrenzer, en eigen hinderlijk gedrag hangen weer samen met overtredingen, 'actief vooruit' en 'uitingen', met de gejaagd-geïrriteerde stemming, en met genieten van snelheid. De ervaring van weinig begrip bij anderen is vooral gerelateerd aan het negatieve gevoel over het inhaalverbod.

7. Bevindingen

In dit hoofdstuk zullen de belangrijkste resultaten worden samengevat en beschouwd (§ 7.1). Enkele vraagstukken zullen bediscussieerd worden (§ 7.2), en aanbevelingen zullen worden gedaan richting overheid, bedrijven en chauffeurs (§ 7.3). *Hoofdstuk 8* zal de conclusies en aanbevelingen nog eens kort samenvatten.

7.1. Samenvatting resultaten

7.1.1. *De chauffeurs*

De bereidheid van chauffeurs om mee te doen aan een onderzoek is groot, maar is wel afhankelijk van hoe ze worden bereikt. Uitdelen van vragenlijsten op de weg leidt tot zeer geringe respons. Uitdelen via bedrijven levert iets meer op. Chauffeurs aanspreken in truck-stops en ze daar vragenlijsten laten invullen, gaat zeer goed. Het nadeel van deze methode is dat de representativiteit problemen kan opleveren.

In dit onderzoek is gekozen voor de laatste twee methoden: uitdelen via bedrijven en laten invullen in truck-stops. Er werd naar gestreefd om chauffeurs in de steekproef te krijgen die ervaring hadden met inhaalverboden op de Nederlandse autosnelwegen, en die verder een grote variëteit aan kenmerken zouden bezitten: kenmerken van transport, en persoonskenmerken.

De meeste vervoers- en chauffeurskenmerken laten een grote verscheidenheid zien in leeftijd, ervaring, het al of niet hebben van een vaste auto, eigen vervoer of beroepsgoederenvervoer, treingewicht, aantal afgelegde kilometers, aantal werkuren per week, het al of niet weer kiezen voor hetzelfde beroep.

Gebleken is dat veel van deze kenmerken een relatie hebben met veiligheid: overtredingen, bekeuringen en enkele zelfs met bijna-ongevallen en ongevallen. Deze laatste relaties zijn, uitgedrukt in correlaties, klein. Dit kan ook niet anders: ongevallen zijn zeldzame gebeurtenissen.

Er kan geconcludeerd worden dat, hoewel er geen uitspraak gedaan kan worden over de representativiteit van de steekproef, een grote verscheidenheid aan chauffeurs is bereikt. Bovendien blijken de gevonden kenmerken relevant te zijn voor de verdere analyses in dit onderzoek.

Bij het analyseren van deze kenmerken werden enkele opvallende zaken gevonden.

- De schatting van het aantal kilometers dat men per jaar rijdt is erg hoog uitgevallen, evenals het hierop gebaseerde aantal kilometers dat men per uur rijdt. Hier is geen verklaring voor.
- Vermoeidheid is een bekend fenomeen. Veel chauffeurs zetten af en toe of vaker hun auto aan de kant van de weg. Opvallend is dat dit vaker bij jongere chauffeurs gebeurt, en dat het niet afhankelijk is van het aantal uren dat men per week werkt.
- Er wordt een lichte indicatie gevonden dat het zelf moeten betalen van bekeuringen snelheidsovertredingen terugdringt.

- Opvallend is dat het aantal gerapporteerde ongevallen door eigen schuld en door de ander niet significant verschillen. Dit duidt erop dat men niet tracht zich beter voor te doen.
- Slechts ruim de helft van de chauffeurs weet dat ze weer hetzelfde beroep zouden kiezen. Chauffeurs in het eigen vervoer zouden eerder voor hetzelfde beroep kiezen.
- Er zijn veel verschillen tussen chauffeurs in het eigen vervoer en chauffeurs in het beroepsgoederenvervoer. De 'eigen vervoerders' rijden veel lichtere vrachtauto's, rijden minder kilometers maar veel meer in Nederland, zijn ook vaker op de ASW wanneer daar een inhaalverbod geldt, hebben iets minder jaren ervaring, maken minder uren per week, hebben minder vaak een cruise control, zetten de wagen vaker aan de kant wegens vermoeidheid en vinden hun beroep aantrekkelijker. Chauffeurs uit het eigen vervoer hebben minder bekeuringen. Er worden echter geen verschillen gevonden in de aantallen overtredingen en (bijna-)ongevallen.

7.1.2. *Relevante verkeerssituaties*

Er is een aantal verkeerssituaties aangetroffen die te maken hebben met inhaalverboden en snelheidsbegrenzer, en die de chauffeurs vaak irriteren. De mate van irritatie is vastgesteld op basis van de frequentie waarin de situatie vóórkomt en de mate waarin hij vervelend wordt gevonden. Beide aspecten kunnen een situatie dus hoog doen belanden op de 'irritatieschaal'. Zo is colonne-rijden niet heel erg vervelend, maar het komt zeer vaak voor. Daardoor is dit toch behoorlijk irritant.

De top-twaalf van situaties waardoor chauffeurs het meest geïrriteerd worden zijn in dalende volgorde:

- U rijdt op de autosnelweg achter een vrachtauto die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.
- U kunt geen constante snelheid aanhouden, maar moet steeds remmen en weer optrekken.
- Een invoegende luxewagen (personenauto) geeft u op de autosnelweg onvoldoende ruimte.
- * U rijdt op de autosnelweg in een colonne van vrachtauto's.
- * Terwijl u op de autosnelweg een luxewagen inhaalt verhoogt deze zijn snelheid. Het inhalen duurt heel lang.
- Een uitvoegende luxewagen geeft u op de autosnelweg onvoldoende ruimte.
- * U rijdt op de autosnelweg achter een luxewagen die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs.
- Terwijl u op de autosnelweg een vrachtauto inhaalt verhoogt deze zijn snelheid. Het inhalen duurt heel lang.
- * U rijdt op een autosnelweg. Een vrachtauto achter u rijdt dicht op om u sneller te laten rijden.
- * U rijdt met uw vrachtauto op een autosnelweg en bent een vrachtauto aan het inhalen. Het inhalen duurt heel lang.
- U rijdt op de autosnelweg in een colonne van vrachtauto's, en een luxewagen rijdt u voorbij over de vluchtstrook.
- U kunt niet voldoende snel rijden.

De meeste situaties kennen een 'dader', in die zin dat in de beschrijving een dader genoemd wordt. Enkele situaties noemen geen dader

(bijvoorbeeld colonne-rijden), of laten in het midden of de ander de situatie had kunnen voorkomen (bijvoorbeeld: langzaam inhalen van een vrachtauto).

Bij de eerste vier situaties zijn er twee waarbij niet echt van een dader sprake is: geen constante snelheid kunnen houden en het colonne-rijden. Bij vijf van de situaties is een luxewagen betrokken.

Het is opvallend dat situaties waarbij luxewagens betrokken zijn misschien niet erg vaak voorkomen, maar wel heel vervelend gevonden worden. Het gaat hierbij om langzame luxewagens waar men niet langs kan, of die men moeilijk kan inhalen al of niet omdat deze zijn snelheid verhoogt, en om luxewagens die weinig ruimte geven bij in- en uitvoegen. Vrachtauto's in dezelfde situatie worden steeds iets minder vervelend gevonden.

Vijf van de zes situaties (voorzien van een asterisk) die in het onderzoek zijn geanalyseerd op emotie-aspecten komen voor in deze lijst. Dit was dus goed ingeschat. De zesde situatie "moeite de heuvel of brug op te rijden" werd niet irritant gevonden.

Twee situaties die verder niet onderzocht zijn, maar wel zeer irritant bleken te zijn, en zeer relevant voor het inhaalverbod, zijn:

"U rijdt op de autosnelweg achter een vrachtauto die langzamer rijdt dan u zou willen, en u kunt er niet langs" en "U kunt geen constante snelheid aanhouden, maar moet steeds remmen en weer optrekken".

We kunnen nu vaststellen wat er vooral irriteert aan het inhaalverbod, en aan de snelheidsbegrenzer.

Inhaalverbod-situaties irriteren vooral doordat men niet langs een langzame vrachtauto kan, dat men geen constante snelheid kan houden, dat men in colonne moet rijden, dat men niet langs een langzame luxewagen kan, dat een andere vrachtauto dicht op rijdt om sneller te laten rijden, en dat men niet snel genoeg kan rijden.

Snelheidsbegrenzer-situaties irriteren vooral doordat men niet langs een langzame vrachtauto kan, dat men geen constante snelheid kan houden, dat men in colonne moet rijden, dat een luxewagen snelheid vermeerdert terwijl men aan het inhalen is, dat een andere vrachtauto dicht op rijdt om sneller te laten rijden, en dat het inhalen van een vrachtauto erg lang duurt. Het zal duidelijk zijn dat het om bijna dezelfde situaties gaat. Overigens worden deze situaties door de chauffeurs vaker toegewezen als samenhangend met de inhaalverboden dan met de snelheidsbegrenzer.

7.1.3. *Het emotieproces in zes situaties*

Dit onderzoek heeft zich gericht op enkele stappen in het emotieproces: schade of bevordering van belangen (de nadruk heeft op schade gelegen), schuldtoekenning, gevoelens, actietendensen en acties. Er zijn meer stappen te onderscheiden, zoals de perceptie van een situatie en fysiologische verschijnselen. Een poging is gedaan om emotieregulatie te onderzoeken, met name door het begrip 'geen zin hebben zich druk maken'. Dit is niet goed uit de verf gekomen: deze actie kwam regelmatig voor, maar heeft geen duidelijke plaats gekregen in het emotieproces.

Belangen

Schade aan diverse belangen wordt meer dan gemiddeld beaamd. Ook hier is weer het niet in eigen tempo kunnen rijden van groot belang. Onverwacht was dat men in de drie snelheidsbegrenzer-situaties het 'ophouden van

andere mensen' zo belangrijk vond. Men beaamt bij deze situaties dat men het ophouden van andere mensen achter zich vervelend vindt.

De andere belangen spelen alle een rol: vrijheid, machteloosheid, tijd, niet sneller willen rijden dan hen lief is, kunnen inhalen, veiligheid, zelfrespect. De verwachte bevordering van twee belangen: 'lekker kunnen rondkijken' en 'niet hoeven opletten' zijn nauwelijks aan de orde in de ene situatie waarbij ernaar gevraagd is.

Als belangen bij meer dan één situatie aan de orde werden gesteld, dan waren er steeds verschillen tussen situaties. Hierbij valt op dat de situatie die de meeste belangen schaadt, de situatie is waarbij men door het inhaalverbod niet langs een langzame luxewagen kan. Dit was ook de situatie die andere chauffeurs in het eerste deel van het onderzoek erg vervelend vonden (de derde in vervelendheid).

De vrachtauto die bumperkleeft om de voorligger sneller te laten rijden tast de veiligheid aan, maar schaadt verder de belangen wat minder dan de andere situaties. Dit is opvallend omdat bumperkleven in het algemeen als zeer agressief wordt bestempeld. Ook in het eerste deel van dit onderzoek werd deze situatie als frequent voorkomend beoordeeld, maar niet als bijzonder vervelend.

Beweringen over geschade belangen zijn weer terug te vinden in de volgende stappen van het emotieproces: schuldtoekenning, gevoelens, actietendensen, uitingen, en in mindere mate in concrete acties.

Verwacht werd dat onverschilligheid gevoelens en acties zou kunnen onderdrukken. Onverschilligheid is echter iets minder terug te vinden in de volgende stappen dan schade aan de andere belangen.

Het sterke belang 'mensen niet ophouden' zien we ook minder terug in de volgende stappen.

Er worden slechts geringe verbanden gevonden tussen schade aan belangen en kenmerken van transport en chauffeurs.

Schuldtoekenning

'Schuld' wordt minder vaak beaamd dan 'had kunnen voorkomen'. Aan de twee onderzochte elementen moet misschien een derde element worden toegevoegd: 'benadeling'. Misschien wordt pas van schuld gesproken als naast opzet ook sprake is van schade.

Aan de gevoelens ergernis en boosheid is vrijwel altijd schuldtoekenning voorafgegaan. Toekenning van schuld is echter niet voldoende: er moet ook een belang geschaad worden wil er irritatie en boosheid ontstaan.

Gevoelens

Alles bij elkaar genomen bevinden de gevoelens zich op een gemiddeld niveau, maar er zijn flinke verschillen tussen gevoelens en tussen situaties.

'Vervelend vinden' wordt het meest bevestigd, vervolgens ergernis.

Boosheid en 'spijt over het niet hebben kunnen vermijden van inhaalverboden' aanzienlijk minder. Twee positieve gevoelens bij het colonnerijden: relaxt en ontspannen, komen ook weinig voor.

Situatie 1 ('bij een inhaalverbod niet langs een langzame luxewagen kunnen') en C ('het, door de snelheidsbegrenzer, langzaam inhalen van een versnellende luxewagen') roepen de sterkste negatieve reacties op. Het gaat hier steeds over een luxewagen die in het ene geval te langzaam rijdt, in het andere geval hinderlijk versnelt. Eén situatie wordt erg vervelend gevonden terwijl er toch niet veel irritatie en boosheid optreedt. Het gaat over het langzaam inhalen van een vrachtauto. De klevende vrachtauto

roept de minste negatieve gevoelens op. Dit komt overeen met wat eerder werd gevonden, dat slechts weinig belangen in het geding zijn.

Ergernis, boosheid, vervelend gevoel en spijt dat men de situatie niet heeft kunnen vermijden, en het relaxte gevoel hangen zeer sterk samen, en zijn als één factor te beschouwen.

De eerste vier hebben sterkere relaties met de actietendensen en acties dan de geschade belangen. Ergernis en boosheid hebben hierbij de sterkste relaties. Dit kan verklaard worden door het feit dat ergernis en boosheid vaak zo'n duidelijk aanwijsbaar object hebben: een schuldige; en veel van de acties zijn tegen dit object gericht. Allerlei tendensen en acties komen nauwelijks voor als de situatie niet minstens vervelend wordt gevonden. Ergernis is ook nog een belangrijke voorwaarde, boosheid iets minder en 44% van de acties kunnen bestaan zonder spijt dat men de situatie niet heeft kunnen vermijden.

Er zijn weer weinig relaties met kenmerken van transport en kenmerken van de chauffeurs.

Gestopte actietendensen

Men rapporteert weinig onderdrukte actietendensen. Er zijn twee soorten: onderdrukte uitingen (aanspreken) en onderdrukte acties.

Als men zegt iets te willen doen maar het niet te doen, dan is te verwachten dat de actie uitblijft en hoort er een negatief verband te ontstaan tussen deze gestopte tendens en de actie. Er worden echter geen negatieve verbanden gevonden tussen gestopte tendensen en acties.

Het sterkst treffen we dit aan bij situatie C ('het, door de snelheidsbegrenzer langzaam inhalen van een versnellende luxewagen'). Er is een behoorlijke positieve correlatie tussen 'Als u die chauffeur treft bij een pomp of parkeer-gelegenheid, wilt u hem/haar aanspreken, maar doet het niet' en het feitelijk aanspreken. Er is geen goede verklaring voor gevonden.

Er blijkt een gevoelsdrempel genomen te moeten worden om van een gestopte actietendens over te gaan naar een actie. De tendens wordt minder vaak door een gevoel voorafgegaan dan een actie.

Acties

Acties beperken zich vooral tot 'in stilte vloeken', en bij twee situaties 'onverstoorbaar doorrijden' en 'zich laten afzakken'. Andere acties komen minder vaak voor. De acties zijn goed te beschrijven met drie factoren: 'actief vooruit' (dicht op rijden, proberen in te halen bij inhaalverbod, knipperen of toeteren), 'uitingen' (mopperen tegen collega's, de ander aanspreken, vloeken op de maatregelen, knipperen of toeteren, hard rijden na afloop) en 'doorzetten-afzakken' (bij moeilijk inhalen: onverstoorbaar doorrijden, sneller gaan rijden, zich juist niet laten afzakken, hard rijden na afloop). Vooral 'actief vooruit' is tegen vrachtautochauffeurs of bestuurders van luxewagens gericht.

Het ziet ernaar uit dat de inhaalverbod-situaties tot meer acties leiden dan de situaties die met snelheidsbegrenzer te maken hebben.

Bij acties springen de jongere chauffeurs eruit. De correlaties met leeftijd zijn niet hoog, maar wel consistent. Ook een langere werkweek is gerelateerd aan wat meer actie.

Opluchting

Opluchting komt naar voren als het sterkste gevoel. Er zijn twee factoren te onderscheiden: opluchting over het ophouden van situaties die met snelheidsbegrenzer, en die met het inhaalverbod te maken hebben.

Opluchting over het afremmen van de klevende vrachtauto in situatie 2 komt terecht bij de snelheidsbegrenzer. Dit bevestigt het oordeel van de 85 andere chauffeurs die deze situatie ook relevant achtten voor de snelheidsbegrenzer.

Er worden tussen chauffeurs geen verschillen gevonden in opluchting.

Het emotieproces

De resultaten bevestigen de samenhang tussen de stappen in het emotieproces die we hebben onderscheiden.

De stappen: schade aan belangen/schuldtoekenning, gevoelens, actietendensen/acties kunnen als achtereenvolgende stappen beschouwd worden, waarbij gevoelens de relatie tussen belang/schuldtoekenning en actietendens/actie verklaren. Dit betekent dat als geen gevoelens zouden ontstaan na schade aan belangen en schuldtoekenning, de actietendensen en acties ook zouden uitblijven.

De afnemende sterkte van de emotieaspecten wijst op regulering onderweg: de emotie gaat een andere weg in of wordt gematigd.

Naast schuldtoekenning is er schade aan een belang nodig om een negatief gevoel te doen ontstaan.

Opvallend is dat 'opluchting' na afloop van de vervelende situatie zo sterk is. Men zou denken dat dit gevoel niet sterker kan zijn dan het negatieve gevoel dat door de situatie was opgewekt. Maar er is vastgesteld dat verschillende stappen in het proces: schade aan belang, schuldtoekenning en gevoel, alle drie een onafhankelijke bijdrage leveren aan de uiteindelijke opluchting.

Het sterke verband tussen geschaad belang en opluchting lijkt te betekenen dat het stoppen van schade, reeds voordat er een negatief gevoel is ontstaan, al tot opluchting leidt.

Overtredingen, bekeuringen en ongevallen

Veel stappen in het emotieproces zijn, globaal genomen, in voorspelbare richting gerelateerd aan aantal overtredingen en bekeuringen. We zien geen noemenswaardige relaties met ongevallen en bijna-ongevallen.

Waarschijnlijk wordt dit veroorzaakt door de kleine aantallen.

7.1.4. *De emotionele huishouding*

Het niveau van stemmingen en emoties

Er werd een mix van stemmingen vastgesteld: een goede, kalm-ontspannen stemming vóór, en een nog betere tijdens het rijden. Maar dit laatste gecombineerd met een regelmatig terugkerende vermoeidheid, ergernis en gejaagdheid. De puike stemming wordt teruggevonden in het genieten van rijden en vrijheid, maar ook nu soms gecombineerd met ergernis. Een aantal chauffeurs heeft ook moeite om niet agressief te reageren. Ook minder positief is dat een groep chauffeurs wat weinig spijt heeft over overtredingen en weinig schuldgevoel over het benadelen van andere weggebruikers.

Een kwart van de chauffeurs geniet van hard rijden, en gebruikt dit ook om een slechte stemming te verbeteren. Er is niet vastgesteld of de stemming er ook beter van wordt. Enkele chauffeurs gaan bij ergernis over oponthoud over tot agressie. Er is flink wat ongenoegen over planners en enig ongenoegen over het onbegrip dat mensen hebben van hun werk.

De structuur van stemmingen en emoties

De stemmingen worden met drie factoren beschreven. Twee factoren worden vaker in stemmingonderzoek gevonden: 'Energiek' (tegenover vermoeid), en 'Goed, kalm en ontspannen'. De derde factor lijkt specifiek voor het vrachtrijden, en hangt meer samen met de relatie tot anderen: 'Gejaagd en geïrriteerd'.

Emoties laten ook een duidelijke structuur zien: 'genieten van snelheid', 'geweten' (spijt over overtredingen; schuldgevoel over benadelen van anderen) en 'genieten van rijden en vrijheid'. Interessant is dat 'trots dat men zich niet laat opjagen' zowel met 'geweten' als met 'genieten van rijden' samenhangt.

Verschillen tussen chauffeurs

Chauffeurs verschillen in stemmingen en emoties, en deze verschillen zijn ook terug te vinden in (on)veilig gedrag. Oudere chauffeurs zijn energiever, en dus minder moe; en dit is niet terug te voeren op het feit dat ze minder uren maken.

De drie stemming-factoren zijn alle gerelateerd aan veiligheid. Steeds vinden we verbanden met bekeuringen en ongevallen.

Een energieke stemming is bijzonder in die zin dat het behalve met ouderdom en veilige gedragingen ook verband houdt met minder vermoeidheid. Hier vinden we een indicatie dat 'vermoeidheid' ook op te vatten is als een stemming, en niet alleen als een toestand die veroorzaakt wordt door gebrek aan slaap, te veel uren werk, of gebonden is aan het waak-slaap-ritme.

Twee van de drie emotiefactoren: genieten van hard rijden en gebrek aan spijt en schuldgevoel zijn gerelateerd aan bekeuringen en overtredingen.

Alle drie factoren zijn gerelateerd aan ongevallen of bijna-ongevallen.

Genieten van rijden duidt tevens op een betere stemming. Het kiezen voor hetzelfde beroep houdt alleen verband met dit genieten van rijden.

Je best moeten doen om niet agressief te reageren en in feite agressief reageren hangen samen en zijn gerelateerd aan vrijwel alles wat onveilig is. Het is geen goed teken als men vindt dat planners of andere mensen weinig begrip hebben van het werk.

Geen enkele van de stemmings- en emotiefactoren staat in verband met treingewicht en aantal gereden kilometers, noch in Nederland, noch in het buitenland, noch in totaal.

Inhaalverboden en snelheidsbegrenzer

De snelheidsbegrenzer wordt in totaal veel minder negatief gewaardeerd dan de inhaalverboden. Deze laatste tasten de vrijheid meer aan, veroorzaken hinder door luxewagens, dragen bij aan een geïrriteerde stemming en boosheid, en doen afbreuk aan genieten.

Opvallend is dat men wel aangeeft dat de snelheidsbegrenzer een situatie creëert die bij anderen irritatie en agressie oproept. Dit ervaart men nauwelijks door de inhaalverboden.

Ook bevordert de snelheidsbegrenzer, meer dan de inhaalverboden, het ontspannen rijden.

In de opvattingen over de snelheidsbegrenzer en de inhaalverboden zijn drie factoren te onderscheiden: negatief gevoel over de snelheidsbegrenzer, over het inhaalverbod, en eigen hinderlijk gedrag ten gevolge van beide maatregelen. De drie factoren hangen samen met overtredingen, met de acties 'actief vooruit' en 'uitingen', met de gejaagd-geïrriteerde stemming, en met genieten van snelheid. De ervaring van weinig begrip bij

anderen is vooral gerelateerd aan het negatieve gevoel over het inhaalverbod.

Men is negatiever over de inhaalverboden naarmate men een zwaardere vrachtauto berijdt, minder kilometers maakt in Nederland, en meer kilometers maakt in het buitenland. Ook is men negatiever naarmate men meer uren per week maakt.

7.1.5. *Leeftijdsverschillen tussen chauffeurs*

Er worden grote verschillen gevonden in emoties en stemmingen tussen chauffeurs, maar deze verschillen zijn lang niet altijd aan bekende kenmerken van de chauffeurs en hun transport toe te schrijven, en de verbanden zijn niet sterk. Als het om onveilig gedrag gaat, wordt leeftijd vaak als een belangrijke factor beschouwd, waarbij jongere bestuurders meer risico nemen en lopen. Daarom wordt hier samengevat welke verbanden met leeftijd zijn gevonden

Berijders van een vaste auto zijn gemiddeld iets ouder (verschil 3 jaar). Er is geen verschil in leeftijd tussen chauffeurs in eigen vervoer en beroeps-goederenvervoer.

Jongere chauffeurs maken iets langere werkweken, zetten hun wagen vaker aan de kant wegens vermoeidheid. Er is geen verband met of men weer voor hetzelfde beroep zou kiezen.

Oudere chauffeurs hebben minder overtredingen, bekeuringen, bijna-ongevallen en ongevallen. Ze moeten hun bekeuringen vaker zelf betalen. Bij 60 chauffeurs die alle 32 situaties op vervelendheid hadden beoordeeld werd geen verband gevonden tussen leeftijd en vervelendheid.

Jongere chauffeurs worden niet sterker aangetast of bevorderd in de diverse belangen. Ook verschillen ze niet in de mate waarin ze schuld toekennen.

In twee situaties ergeren jongere chauffeurs zich iets meer en zijn ze vaker boos. Bij colonne-rijden door het inhaalverbod, en bij het langzaam inhalen, wegens de snelheidsbegrenzer, van een versnellende luxewagen. Bij actietendensen zien we ook enige verschillen, maar vooral bij acties. Jonge chauffeurs laten steeds wat meer actie zien, wat uiteindelijk samen te vatten is door: hogere scores op twee factoren 'actief vooruit' (kleven om opzij te laten gaan of om harder te laten rijden, inhalen ondanks inhaalverbod, knippen of toeteren om sneller te laten rijden, of juist om de ander af te laten remmen bij langdurig inhalen) en meer 'doorzetten-afzakken' (dus meer onverstoord doorrijden en zich niet laten afzakken bij langdurig inhalen). Er zijn geen verschillen op de derde factor 'uitingen' (o.a. mopperen tegen collega's, de ander aanspreken, en vloeken op inhaalverbod of snelheidsbegrenzer).

Er kan geconcludeerd worden dat leeftijd niet zozeer is terug te vinden in de eerste stappen in het emotieproces, maar vooral in feitelijke gedragingen. Het kan erop duiden dat jongere chauffeurs minder goed zijn in het weg reguleren van negatieve emoties. Regulering kan immers in elke stap iets wegnemen van de 'normale' voortgang van de emotie.

Leeftijdsafhankelijkheid is in de emotionele huishouding ook terug te vinden. Oudere chauffeurs zijn in een energiekere stemming, en in een betere en kalm-ontspannener stemming. Ze zijn niet minder vaak in een gejaagd-geïrriteerde stemming.

In de vergelijking tussen bestuurders van luxewagens en vrachtauto-chauffeurs is gebleken dat vrachtautochauffeurs meer gejaagd-geïrriteerd waren dan bestuurders van luxewagens. Bij de bestuurders van luxewagens

wordt wel een significante relatie gevonden tussen leeftijd en deze stemming. Jongere bestuurders zijn duidelijk meer gejaagd-geïrriteerd. Het zou kunnen dat deze bestuurders jonger zijn dan de vrachtautobestuurders waardoor jonge bestuurders meer een stempel op de relatie hebben kunnen drukken. Het tegendeel is waar: bestuurders van luxewagens zijn gemiddeld 47 jaar, vrachtautochauffeurs 40 jaar.

Jongere chauffeurs genieten meer van snelheid, hebben minder spijt en schuldgevoel. Oudere chauffeurs genieten meer van het rijden zelf en van hun vrijheid.

Ook hier vinden we weer dat jongere automobilisten vaker langzame rijders opzij duwen met knippen, toeteren en dicht op rijden. Oudere chauffeurs hebben minder moeite met de snelheidsbegrenzer. Er is geen verschil wat dit betreft ten opzichte van het inhaalverbod.

7.2. Discussie

Ontbrekende stappen

De stappen die vooraf onderscheiden zijn op basis van een emotiemodel en die geleid hebben tot de inrichting van de vragenlijsten, blijken bruikbaar voor analyse van gevoelens op de weg. Ze zijn zowel bruikbaar voor beschrijving van reacties op specifieke situaties, als voor beschrijving van affecties meer in het algemeen.

De stappen zijn niet alleen te onderscheiden, maar ze passen ook in een geordend model waarbij de stappen elkaar opvolgen. Dit bleek vooral voor drie stappen: vaststelling van belangen/schuldige, gevoelens, actietendensen/acties. Vaststelling van schuld alleen is niet voldoende om gevoelens te wekken: een combinatie met geschaad belang is nodig. Opvallend is de rol van opluchting achteraf, als de vervelende situatie is opgehouden. Onafhankelijk van elkaar dragen diverse stappen bij aan deze opluchting. Dit kan erop duiden dat er meer negatieve gevoelens aan diverse stappen zitten dan we in het onderzoek betrokken hebben. Nu is alleen gekeken naar het negatieve gevoel dat volgt op vaststelling van een geschaad belang. Maar er zijn bijvoorbeeld ook gevoelens gebonden aan actietendensen en acties.

Dit roept de vraag op of er voldoende stappen in dit onderzoek betrokken zijn. Vooraan in het proces staat een gebeurtenis of gedachte die men percipieert. Er is niet gevraagd naar het zelf opzoeken van situaties, wel naar het vermijden van situaties, althans naar spijt over het niet hebben kunnen vermijden van situaties. Het ligt voor de hand dat men bijvoorbeeld een beroep zoekt waarvan men genot verwacht, maar ook specifieker: dat men verkeerssituaties opzoekt die leuk lijken, of met zo min mogelijk negatieve opbrengst. Dat kan bijvoorbeeld de keuze van een route zijn, de keuze van aankomsttijden, of de keuze van interessante rustlocaties. Te denken valt ook aan de perceptie. Men ziet, ervaart niet wat is, maar men interpreteert. Er is een langzaam rijdende auto, en men stelt vast: weer zo'n trage automobilist. Wist men dat het om een noodgeval ging, om een auto die net kapot gegaan is, om mensen die de weg niet kennen, dan kan dit een andere interpretatie opleveren. Een andere stap die gemist werd is vaststelling bij de schuldige van de bedoeling om schade aan te richten. Bij de gestopte actietendens is gebleken dat er iets vreemds was: positieve relaties met acties zouden niet mogen, maar waren er toch. Misschien is het beter om rechtstreeks naar actietendensen te vragen, en het 'maar doet het niet' weg te laten.

Regulering, die verondersteld wordt bij veel stappen een rol te spelen, mede gezien de afnemende instemming met de achtereenvolgende stappen, is slechts aan de orde gesteld met 'zich niet druk maken'. Er zal gezocht moeten worden naar manieren om dit uitgebreider aan de orde te krijgen. Misschien is te vragen naar veranderende interpretaties van geschade belangen, naar nieuwe gevoelens gewekt door actietendensen - bijvoorbeeld vrees voor de consequenties - of naar sociaal geaccepteerde vormen van expressie van gevoelens die opwellingen in geaccepteerde banen leiden.

Ontbrekende emoties

Behalve ontbrekende stappen, ontbreken ook veel emoties. Het accent heeft, mede door de onderzoeksvraag naar reacties op beperkende maatregelen, gelegen op negatieve emoties. Toch zijn regelmatig verrassende ontdekkingen gedaan over de sterkte van positieve affecten, en de relaties daarvan met veiligheid. Opvallend was de goede stemming en het genieten van rijden. De speurtocht naar trots heeft zich beperkt tot 'trots dat men veilig hard kan rijden', en 'trots dat men zich niet door anderen laat dwingen harder te rijden'. Met name deze laatste bleek samen te hangen met veilig gedrag. 'Trots' vraagt om meer onderzoek.

Persoonlijkheidskenmerken

De stap: 'het opzoeken van situaties' vraagt om aandacht voor de persoonlijkheid. Reeds een aantal jaren wordt aandacht besteed aan het kenmerk 'sensation seeking'. Dit kenmerk is met enkele onafhankelijke factoren te beschrijven. Voor verkeersgedrag is met name van belang dat mensen verschillen in de behoefte aan sterke emoties die worden opgeroepen door gevaarlijke situaties of het beheersen ervan. Te denken valt aan sporten zoals bergbeklimmen, autoracen en parachutespringen.

Reeds vaker is gevonden dat mensen die een sterke behoefte hebben aan dergelijke sterke emoties, sneller en riskanter rijden. Waarschijnlijk bestaat er een sterke samenhang met 'genieten van hard rijden', waarnaar in dit onderzoek gevraagd is.

Mensen verschillen ook in vreesachtigheid, angstigheid. In de verkeerspsychologie is dit aan de orde gesteld (Carbonell et al., 1993). Het is mogelijk dat mensen die hierop hoog scoren bepaalde situaties opzoeken, of misschien vermijden.

De gewetensfunctie, tot uiting komend in spijt en schuldgevoel (wat ook samen bleek te hangen met trots dat men zich niet laat opjagen) is misschien ook een persoonlijkheidskenmerk dat negatieve acties kan voorkomen, maar dat misschien ook al bijdraagt aan het opzoeken of vermijden van situaties.

Belangrijke vragen

De keuze voor de vraag: "hoe vervelend?" is een goede greep geweest. Men kan allerlei gevoelens hebben over negatieve situaties, maar 'vervelendheid' blijkt voor chauffeurs goed begrijpbaar, en voorspelt beter dan andere gevoelens de reacties die volgen. Daarna kan detaillering volgen: irritatie, boosheid, spijt, enzovoort.

Hetzelfde geldt voor 'opluchting'. Dit blijkt een goede indicatie voor de stappen in de emotie die daaraan voorafgingen. De precieze reden hiervoor is nog niet duidelijk. Het kan te maken hebben met het feit dat men positieve gevoelens eerder naar voren brengt dan negatieve, of het kan zijn dat negatieve gevoelens aan meer stappen kleven dan alleen aan de

evaluatie van een gebeurtenis ten opzichte van belangen. Daardoor kan opluchting het gevolg zijn van het stoppen van een serie negatieve gevoelens.

Belangen, emoties en stemmingen

Het onderscheid dat in dit onderzoek gemaakt is tussen belangen, emoties en stemmingen is betwistbaar.

Vragen over geschade belangen hadden soms de vorm van een vraag naar een gevoel, een gevoel waar dan het geschade belang uit werd afgeleid. Bijvoorbeeld: 'u heeft een machteloos gevoel'. Dit is in het rapport behandeld als 'schade aan het belang *controle*'. Machteloosheid is echter ook een emotie. In een volgend onderzoek moeten wegen gevonden worden om de belangen en gevoelens scherper uit elkaar te houden.

Bij emoties en stemmingen gebeurt soms iets vergelijkbaars. Een stemming heeft per definitie geen object, of het moet zijn 'het hele leven'. Volgens deze definitie is 'U begint zich te ergeren aan de situatie' een twijfelgeval. Is de situatie het object, of valt dat onder 'de hele wereld'? En wat is het verschil met: 'U begint boos te worden'? Beide zijn als 'emotie' behandeld. Maar in de stellingenlijst wordt 'Tijdens het rijden voel ik me soms geërgerd' als stemming behandeld. Dat is gedaan omdat er nadrukkelijk geen object genoemd is. Maar er is natuurlijk niet bekend hoe de chauffeur dit opvat.

Van stemmingen wordt wel gezegd dat ze de drempel voor de bijbehorende emotie zouden verlagen. In dat geval zouden de stappen stemming, gevoel en actie op elkaar moeten volgen, en zou de correlatie tussen stemming en actie moeten verdwijnen als gevoel wordt uitgepartialiseerd (constant gehouden).

Hier volgen twee voorbeelden:

1. De score op de factor 'gejaagd-geïrriteerd' is in verband gebracht met het 'gemiddelde negatieve gevoel', en de 'gemiddelde acties'. De correlatie verdwijnt niet geheel, maar is niet meer significant. Waarschijnlijk voorspelt 'stemming' een deel van de acties op een directe wijze, en een deel via gevoel. 'Stemming' verklaart daarentegen niet het verband tussen gevoel en actie.
2. Als stemming voorafgaat aan emotie, en dus aan geschade belangen en gevoel, dan zou ook de relatie tussen stemming (i.c. gejaagd-geïrriteerd) en gevoel (i.c. gemiddelde van negatief gevoel) moeten verdwijnen als geschade belangen worden uitgepartialiseerd. Dit blijkt zo te zijn. Ook in dit geval kan de stemming niet het verband verklaren tussen geschade belangen en gevoel.

In beide gevallen lijkt het erop dat stemmingen voorafgaan aan emoties. Toch zal preciezer onderzocht moeten worden waar stemmingen precies de emotiedrempel kunnen verlagen.

Verschillen in abstractieniveau

Dit laatste voorbeeld doet de vraag rijzen of hier nog sprake is van concrete stemmingen en emoties, of meer van stemmingspatronen, en emotie-disposities, ofwel van 'traits' in plaats van 'states'. In de hoofdstukken over de verkeerssituaties wordt steeds een situatie beschreven en dan naar reacties gevraagd. Zelfs op dat niveau wordt impliciet gevraagd: 'Hoe doet u het in zo'n situatie in het algemeen?'. Daar begint het abstractieproces al. In de verdere analyse neemt dit steeds meer toe door het samenvoegen van reacties. Hetzelfde geldt voor de stellingenlijst. De toekomst moet leren

of resultaten verkregen op basis van vragen die steeds over één concreet affect of over één concreet voorval gaan, overeenstemmen met die verkregen in dit soort vragenlijstonderzoek. Het is hoopgevend dat niveaus in abstractie in dit onderzoek, bijvoorbeeld van één situatie naar alle zes samen, vaak dezelfde patronen en samenhangen lieten zien.

Vermoeidheid

Vermoeidheid wordt steeds meer beschouwd als een belangrijke factor in onveiligheid. Vermoeidheid wordt beschouwd als een toestand die veroorzaakt wordt door gebrek aan slaap, te veel uren werk, of door het vaak-slaapritme.

In dit onderzoek is vermoeidheid, in de traditie van stemmingsonderzoek (bijvoorbeeld Thayer, 1996) ook als een stemming beschouwd, en wel als de negatieve pool van de factor 'energiek'.

Een flinke groep chauffeurs (29%) zegt dat ze minstens een paar maal per maand de vrachtauto stilzetten omdat ze te moe zijn. Bij vragen naar stemmingen komen we tegen dat een flink aantal chauffeurs geheel of gedeeltelijk ontkent vóór (21%) en tijdens (28%) de rit nooit moe te zijn. De stemmingsfactor 'energiek', die vragen die over wakkere stemming gaan verenigt, hangt ook samen met het niet stoppen wegens vermoeidheid. Deze stemming hangt weer samen met bekeuringen en overtredingen, met gedragingen van de factor 'actief vooruit' en uitingen, en met schuldgevoel en spijt. Hierbij is het steeds zo dat energiekere chauffeurs zich veiliger gedragen. Vermoeidheid blijkt dus ook als stemming een factor van belang voor de verkeersveiligheid.

Vermoeidheid wordt dus op twee samenhangende manieren aangetroffen in deze studie.

Een deel van de chauffeurs is nogal eens niet in een 'energieke' stemming (en dus, zoals we gezien hebben, in een 'vermoeide stemming'). Deze chauffeurs, waaronder relatief meer jongere chauffeurs, zetten ook iets vaker hun auto aan de kant omdat ze te moe zijn. Opvallend is dat dit geen relatie heeft met de duur van de werkweek. Mogelijke verklaringen zijn dat jongere chauffeurs buiten hun werk minder uitgerust raken. Het kan ook zijn dat de rijtaak voor hen te weinig uitdagend is waardoor verveling toeslaat. De snelheidsbegrenzer, de inhaalverboden en het colonne-rijden maken de taak monotoon. Monotone taken leiden tot verveling, en verveling doet de alertheid afnemen met gevolgen voor onveiligheid. Hierbij gaan we ervan uit dat 'verveling' en de 'vermoeide, niet-energieke stemming' op hetzelfde neerkomen. Of dit inderdaad zo is zal moeten worden uitgezocht.

7.3. Aanbevelingen

Aanbevelingen om onveilig gedrag terug te dringen kunnen betrekking hebben op maatregelen die getroffen dienen te worden door de overheid, door de bedrijven en door de chauffeurs zelf. De overheid kan situaties creëren die bij chauffeurs tot emoties leiden of deze juist voorkomen. Organisaties kunnen door organisatie van het werk en door het stimuleren van motivaties de chauffeurs beïnvloeden. Chauffeurs zelf, al of niet geholpen door derden, kunnen ook maatregelen treffen om gunstige gevoelens te stimuleren, en ongunstige te voorkomen of weg te reguleren.

7.3.1. De overheid

De onvrede met inhaalverboden heeft twee kanten: enerzijds kan men zelf onvoldoende opschieten en eigen tempo bepalen, maar aan de andere kant treft men het ook regelmatig, met name 's middags, dat de weg nog zo leeg is dat inhaalverboden niet nodig zijn.

Dit laatste kan op twee manieren worden voorkomen. Men zou 's middags het inhaalverbod later kunnen laten beginnen. Beter is om de inhaalverboden afhankelijk te maken van verkeersdrukte.

Dit alles vraagt om onderzoek. In de eerste plaats onderzoek naar het effect van de inhaalverboden: als inhaalverboden de doorstroming verbeteren dan moet in een onderzoek daarnaar gevonden worden dat ook vrachtauto's beter kunnen opschieten. Een dergelijk resultaat kan in voorlichting gebruikt worden om weerstand te verminderen.

In de tweede plaats onderzoek naar het effect van een gewijzigde methode: ook weer naar de invloed op doorstroming, maar ook naar het gevolg voor de acceptatie door chauffeurs.

De snelheidsbegrenzer wordt negatief gewaardeerd, maar minder negatief dan het inhaalverbod. Emoties houden altijd een vergelijking in, met de situatie zoals deze eerder was, of met wat andere mensen overkomt. Men is uiteraard zeer gewend aan de snelheidsbegrenzer, maar de vergelijking met andere vrachtautochauffeurs, Nederlanders en buitenlanders, pakt zeer negatief uit. Anderen kunnen blijkbaar sneller rijden. Chauffeurs willen niet spreken over het onklaar maken van de snelheidsbegrenzer door collega's, maar des te meer is het verschillend regime in diverse landen een bron van negatieve emoties. Het is aan te bevelen om een uniforme regeling voor Europa in het leven te roepen.

De overheid heeft al vaker voorlichting gepleegd om de verhouding tussen vrachtautochauffeurs, en bestuurders van personenauto's te verbeteren. Hoewel de ergernis van vrachtautochauffeurs ten opzichte van collega's minder is dan ten opzichte van luxewagens, betreft de ergernis meestal situaties die met voorlichting aan de orde gesteld kunnen worden, en misschien ook verbeterd.

Gebleken is dat veel ergernis ontstaat door invoegende en uitvoegende luxewagens waardoor chauffeurs verrast worden, door luxewagens die optrekken terwijl ze worden ingehaald, door luxewagens die, bij een inhaalverbod, langzamer rijden dan de snelheidsbegrenzer van de vrachtauto toelaat, door luxewagens die over de vluchtstrook inhalen, door luxewagens die ongeveer even snel rijden als de snelheidsbegrenzer toelaat, en dan moeilijk zijn in te halen. Dit zijn de situaties waar voorlichting op gericht kan worden.

Gebleken is dat chauffeurs zeer veel overtredingen kunnen begaan zonder bekeurd te worden. Zelfs als men verscheidene keren per dag het inhaalverbod overtreedt krijgt men hiervoor toch maar één bekeuring per jaar. Deze uiterst beperkte pakkans draagt niet bij aan het terugdringen van overtredingen. Het verband tussen snelheidsovertredingen op 50 km/uur-wegen en (bijna-)ongevallen in de periode 1997-1999, duidt erop dat ook hier pakkansverhoging de veiligheid bevorderen kan. Er is een positieve relatie tussen bekeuringen en ongevallen.

Er zijn, kortom, vijf aanbevelingen aan de overheid:

1. verhoging van de pakkans van overtredingen van het inhaalverbod;
2. aanpassing van inhaalverboden aan de verkeersdruk;
3. een uniform snelheidsregime in Europa;
4. voorlichting over het voordeel van inhaalverboden voor doorstroming;
5. voorlichting aan bestuurders van luxewagens.

Er zal echter eerst moeten worden vastgesteld of vrachtauto's tijdvoordeel hebben van de inhaalverboden, als gevolg van een betere doorstroming.

7.3.2. *Bedrijven*

Het zal duidelijk zijn dat beïnvloeding van de motivatie van chauffeurs voor een groot deel tot de mogelijkheden en de taak van bedrijven behoort. Daarom zijn aanbevelingen richting chauffeurs automatisch aanbevelingen voor bedrijven. Chauffeurs zijn echter voor de structuur en de tijdsindeling van hun werk, en voor een aantal omstandigheden afhankelijk van het bedrijf. Op dat punt zijn ook aanbevelingen mogelijk.

Er is vastgesteld dat betaling van bekeuringen door de baas met name snelheidsovertredingen bevordert. Het is af te raden om snelheidsbekeuringen door het bedrijf te laten betalen.

Het aan de kant zetten van de auto omdat men te moe is geschiedt door mensen die meer ongevallen en bijna-ongevallen hebben. Dit verband wordt niet door het aantal uren dat men per week werkt bepaald. Het is zelfs zo dat hoe meer uren men werkt, hoe minder ongevallen men heeft.

Onderzoek naar de oorzaken van de vermoeidheidstoestand van de chauffeurs lijkt belangrijk. Daar moet iets aan gedaan worden.

Eenderde van de chauffeurs ervaart veel ongenoegen over onbegrip bij planners; dit draagt bij aan een slechte stemming. Bedrijven kunnen begrip over en weer bevorderen. In gesprekken werd wel geklaagd dat die planners een goede opleiding hebben, maar geen voeling hebben met het werk van de chauffeur. Hier zou wat aan gedaan kunnen worden.

Gebleken is dat het belangrijk is dat chauffeurs in een goede stemming op weg zijn. Dat wil zeggen: energiek, kalm-ontspannen, en niet gejaagd-geïrriteerd. Bedrijven kunnen hier in beperkte mate iets aan doen. Er vindt regelmatig communicatie plaats met de chauffeurs, vóór en tijdens de rit. Deze communicatie zal zo moeten plaatsvinden dat de stemming niet wordt bedorven, en de goede stemming zelfs wordt bevordert. Natuurlijk zijn er veel natuurtalenten onder diegenen die de communicatie voeren, maar er is voldoende kennis over gesprekstechnieken om ervoor te zorgen dat, mocht de inhoud van de boodschap noodzakelijkerwijs vervelend zijn, de vorm van de boodschap zo min mogelijk schade doet, of zelfs positief uitpakt. Men kan dit leren.

7.3.3. *Chauffeurs*

Voor aanbevelingen richting chauffeurs zullen de stappen in het emotieproces langsgelopen worden. Het uitgangspunt is dat stemmingen en emoties die gevaarlijk gedrag impliceren of ermee samenhangen, voorkomen moeten worden. Emoties die veilig gedrag impliceren of ermee samenhangen juist bevordert moeten worden. Dit betekent niet dat het uitsluitend of vooral de verantwoordelijkheid van chauffeurs is.

Keuze van situaties

Er zijn chauffeurs die in ieder geval trachten 's ochtends inhaalverboden te vermijden, maar die ook weten dat ze hier maar weinig aan kunnen doen. Er zijn ook chauffeurs die knoeien aan de snelheidsbegrenzer om zo uit een aantal vervelende situaties te blijven. Het eerste leidt dus tot niets; het tweede is af te raden.

Belangen

Belangen zijn zaken die voor iemand belangrijk zijn: doelen, normen, waarden, voorkeuren, verlangens. Bij vrachtautochauffeurs kunnen belangen bijvoorbeeld zijn: op tijd rijden, zelf het tempo kunnen bepalen, vrijheid, enzovoort. Alleen als een situatie relevant geacht wordt voor een belang kan een emotie ontstaan. Verschillende mensen hebben verschillende belangen en in verschillende mate, waardoor in een zelfde situatie verschillende emoties kunnen ontstaan. Vindt men vrijheid van groot belang dan zal een beperkende maatregel al snel tot een negatieve emotie leiden. Belangen kunnen veranderen en zijn te beïnvloeden.

Er is gebleken dat een aantal belangen een rol spelen bij de beoordeling van situaties. Door sommige belangen te bevorderen of juist tegen te gaan kunnen emoties ontstaan die consequenties hebben voor veilig gedrag. De veiligheid kan bevorderd worden door deze belangen te beïnvloeden. *Onverschilligheid* blijkt in veel situaties een positieve consequentie te hebben. Dit is een te stimuleren belang. Het gaat hierbij om situaties die overigens als negatief beoordeeld worden.

Belangen die niet benadrukt of zelfs tegengegaan moeten worden zijn: *Vrijheid, macht over de situatie, tijd(winst), behoefte aan een respectvolle behandeling, in eigen tempo kunnen rijden, de behoefte voorbij andere bestuurders te kunnen*. Al deze belangen van chauffeurs kunnen beter wat worden teruggedrongen. Dat betekent bijvoorbeeld dat bedrijven het tijdsbelang niet zwaar moeten laten wegen. Het gaat er hierbij ook om dat de chauffeurs minder last ervan hebben als deze belangen geschaad worden, beter in staat zijn schade aan een dergelijk belang gemakkelijker van zich af te laten glijden. Er zitten hier steeds twee kanten aan, net als bij stress: bedrijven worden geacht om maatregelen te nemen waardoor werknemers minder vaak in stress belanden; werknemers kunnen getraind worden minder last van deze stress te hebben.

Ingewikkelder is het om met belangen als *behoefte aan het vermijden van gevaar, de behoefte niet sneller te rijden dan men wil*. Deze twee behoeften lijken belangrijk voor de veiligheid, en zouden dus juist gestimuleerd moeten worden, ware het niet dat ze leiden tot onveilige acties. Het stimuleren van deze behoeften zal dus gepaard moeten gaan met stimuleren van andere consequenties. Het moet chauffeurs bijvoorbeeld duidelijk worden gemaakt dat een gevaar niet vermeden kan worden, of een gevaarlijke situatie niet ongedaan gemaakt kan worden door onveilig gedrag. Wat de behoefte betreft om niet sneller te rijden dan men wil: er is gebleken dat het gevoel 'trots dat men zich niet laat opjagen sneller te rijden' juist gerelateerd is aan veilig gedrag. Het gaat hier om competentie, waarbij het belang misschien *zelfgevoel* is. Dit lijkt dus een goed alternatief voor het 'gevaarlijker' belang 'de behoefte om niet sneller te rijden dan men wil'.

Beïnvloeding van chauffeurs begint al bij de selectie. Gezien het voorgaande lijkt het onverstandig om de vrijheid bij de selectie al te sterk te benadrukken. Wel is het mogelijk om op zoek te gaan naar aspecten van vrijheid die niet in het geding komen in vervelende verkeerssituaties, en om

die dan te benadrukken. Het gaat bijvoorbeeld om de vrijheid dat men alleen in de auto zit, zonder dat men elke seconde een toezichthouder heeft. Er is immers gebleken dat genieten van vrijheid juist weer samenhangt met veiliger gedrag.

Voor veel chauffeurs is het rijden op zich een belang. Dit kan benadrukt worden: het leidt tot een genot dat ook weer samenhangt met veiliger gedrag. Het gaat hier waarschijnlijk om het genieten van de omgeving, en om het genieten van, hooggezet, zo'n machine beheersen. Dat is althans de indruk die ontstond bij gesprekken met chauffeurs. In het onderzoek is niet gevraagd naar het genieten van het goed volbrengen van moeilijke manoeuvres. In gesprekken kwam dit wel naar voren. Dit soort belangen kunnen goed worden benadrukt in voorlichting aan chauffeurs en aspirant chauffeurs.

Evaluatie

De interpretatie van een situatie als belangrijk voor een belang, en als schadelijk of juist bevorderend voor dat belang, is nodig om een emotie te doen ontstaan. Dit onderzoek heeft aangetoond dat een aantal situaties in botsing komen met belangen, en sommige bevorderend zijn voor belangen. Uitgaande van het bestaan van belangen, zou de waardering van situaties als strijdig met belangen beïnvloed kunnen worden. Dat betekent dat chauffeurs geleerd moet worden dat inhaalverboden en de snelheidsbegrenzer hun belangen minder schaden dan ze denken. Er is bijvoorbeeld opgemerkt dat de inhaalverboden misschien niet het tijdsbelang aantasten. Mocht dit zo blijken te zijn, dan moet dat worden benadrukt.

Een andere mogelijkheid is om te benadrukken dat situaties zekere belangen ook kunnen bevorderen. Te denken valt aan het colonne-rijden. Er zijn chauffeurs die gezegd hebben dat ze bij colonne-rijden meer kunnen genieten van de omgeving, en iets minder aandachtig kunnen zijn. Deze belangen kunnen worden aangesproken.

Actoren

Onderdeel van de evaluatie van de situatie aan belangen is het vaststellen wie de veroorzaker is. Gebleken is dat als men bij een geschaad belang iemand kan aanwijzen die de dader is en die het had kunnen voorkomen, dat dan irritatie en boosheid ontstaat met onveilige acties als consequentie. Dit aanwijzen van een schuldige die het met opzet deed is te beïnvloeden. In veel situaties kan men anders tegen de medeweggebruiker aankijken. Men kan leren de eigen rol beter in te zien, en men kan leren zien dat die ander het niet met opzet deed. De irritatie over luxewagens kan voorkomen worden door er bijvoorbeeld op te wijzen dat die bestuurders 'niet beter weten', waarbij tegelijkertijd het zelfgevoel gestimuleerd wordt: 'ik ben beter'. Als de opzet wegvalt is er geen aanleiding voor boosheid.

Er zijn emoties waarbij juist de *eigen* rol een noodzakelijke voorwaarde is, bijvoorbeeld bij trots. We hebben gezien dat de trots dat men zich niet laat opjagen positieve gevolgen heeft. Er zal bij de chauffeurs benadrukt kunnen worden dat ze een aantal zaken in eigen hand hebben en dat deze in hun eigen belang zijn.

Emoties kunnen ertoe leiden dat men de dader niet alleen schuldig acht aan een slechte daad, maar zelfs slecht gaat vinden. Het lijkt erop of sommige vrachtautochauffeurs dit vinden van de meeste bestuurders van luxewagens. Hier moet stelling tegen genomen worden, omdat in zo'n geval schuldtoewijzing en vaststelling van opzet al bij voorbaat 'geregeld' is en niet meer afhankelijk is van de situatie.

Vergelijking

Emoties duiden vaak op een vergelijking: een vergelijking met de voorafgaande situatie, zoals wanneer men terechtkomt in verkeerssituaties zoals die in dit onderzoek aan de orde waren. Een andere vorm van vergelijking is een vergelijking met anderen. Als anderen beter af zijn in een situatie dan zal dat meer 'pijn doen' dan wanneer iedereen even erg getroffen wordt.

De reden dat de snelheidsbegrenzer niet heel veel pijn doet is waarschijnlijk omdat alle vrachtautochauffeurs ermee te maken hebben. Wat dan nog overblijft aan vergelijkingsmogelijkheid is de vergelijking met chauffeurs die een hoger ingestelde snelheidsbegrenzer hebben, en met luxewagens die geen snelheidsbegrenzer hebben. Vanwege dit laatste steekt het heel erg als deze luxewagens toch langzaam rijden.

De inhaalverboden worden als pijnlijker ervaren dan de snelheidsbegrenzer, ondanks het feit dat ze alle vrachtauto's treffen. De pijn zit hier waarschijnlijk meer in de veranderde situatie: verandering ten opzichte van het vorige uur, maar ook ten opzichte van de tijd dat de inhaalverboden er nog niet waren. Dit laatste verdwijnt natuurlijk als de inhaalverboden lang genoeg aanwezig zijn. Vermeden moet worden om erop te wijzen hoe mooi het vroeger was.

'Gelijkheid' moet waar mogelijk benadrukt worden. Met betrekking tot de vergelijking met luxewagens is het relevant om de grote inspanningen op het gebied van snelheidscontrole te benadrukken.

Wat het ongelijke inhaalverbod betreft is het goed om de inspanningen te benadrukken die er zijn om luxewagens in ieder geval netjes te laten in- en uitvoegen, en van de vluchtstrook te houden.

Steeds gaat het erom dat deze inspanningen in één woord genoemd worden met het bestaan van inhaalverboden en snelheidsbegrenzer.

Gevoelens

De negatieve gevoelens die ontstaan bij geschade belangen zijn moeilijk terug te dringen, ze ontstaan min of meer vanzelf. Men kan misschien wel gevoelens cultiveren. Spijt en schuldgevoel zijn te vaak afwezig. Er is wel gebleken dat stevige portrettering van situaties die in schuldgevoel en wroeging eindigen kan bijdragen aan eigen gevoelens. Het is niet duidelijk of hierdoor een nieuw belang ontstaat of een intensievere beleving van het gevoel.

Beïnvloeding van vrachtautochauffeurs ligt voor de hand: zeer plastische beelden van consequenties van gevaarlijk gedrag kunnen leiden tot meer voorzichtigheid.

Actietendensen

Actietendensen zijn niet onderhevig aan vrije keus; ze hebben het karakter van een 'drift of impuls', met wat genoemd wordt 'stuurvoorrang', waarbij alleen nog maar aandacht is voor dit ene. Dit zijn processen waar alleen maar voor gewaarschuwd kan worden, zodat er een belang wordt toegevoegd aan het rijtje dat men reeds bezit: 'in verkeer uit emoties blijven', om te voorkomen dat men in een gevaarlijke of onprettige situatie belandt.

Acties

Zoals we gezien hebben stopt de zaak vaak vóóordat acties ondernomen worden. Er is op gewezen dat acties op een aantal manieren voorkomen kunnen worden, of in sociaal acceptabele banen geleid kunnen worden.

Natuurlijk is het ook zo dat het object van de emotie vaak al onbereikbaar is voor de actie. Een luxewagen die men op hinderlijke wijze ziet uitvoegen, is misschien al onbereikbaar voor een 'strafactie'. Toeteren en knipperen kan misschien nog.

Onacceptabele acties voortkomend uit emoties zijn veelal af te leren door allerlei vormen van toezicht en beïnvloeding.

Ook kunnen de actietendensen nieuwe emoties oproepen die voorkómen dat de actie wordt doorgezet. Men kan vrachtautochauffeurs ervan overtuigen dat imponerend gedrag, bijvoorbeeld dicht op rijden, ernstige consequenties kan hebben voor zichzelf, maar ook voor anderen. Men bedoelt te imponeren, maar als het mis gaat, gaat men 'eroverheen' met alle gevolgen van dien. Zo leidt de actietendens tot vrees die de actie voorkómt.

Het inhalen bij een inhaalverbod gebeurt redelijk frequent. Blijkbaar levert deze actie weinig verlies en veel winst. Er ontstaat een nieuwe emotie: een bevredigd gevoel dat men lekker opschiet en in eigen tempo rijdt. We hebben gezien dat het verlies minimaal is: de pakkans is bijna 0.

Het zal moeilijk zijn om deze actie te voorkomen door te wijzen op schade aan belangen, anders dan 'het niet op willen houden van andere mensen'. Misschien kunnen een aantal chauffeurs ook nog aangesproken worden op hun voorkeur om geen overtredingen te begaan. We hebben echter gezien dat spijt over overtredingen bij een deel van de chauffeurs onbekend is.

Expressief gedrag

We zijn expressies tegengekomen van minstens twee typen: het 'vloeken op', en het openlijk laten weten van ongenoegen aan anderen: aanspreken, toeteren en knipperen.

De vraag is of het gewenst is om inwendig vloeken te voorkomen.

Misschien is dit een bliksemafleider die juist een gunstige rol speelt door openlijke acties te voorkomen. Het kan echter ook zijn dat dit vloeken de weg vrijmaakt voor acties, of deze weg versterkt.

Het toeteren en knipperen zal vaak enige voldoening geven, maar is ongunstig. Het kan namelijk weer emoties opwekken bij de 'tegenpartij'. Acties tegen knipperen en toeteren kunnen misschien gebruikmaken van 'kleineren': chauffeurs ervan overtuigen dat het kinderachtig gedrag is waar ze boven kunnen staan.

Regulering

In de genoemde voorbeelden is ook regulering terug te vinden. Men reageert bijvoorbeeld op een manier die min of meer acceptabel is. Een andere manier is dat het belang wordt benadrukt dat men zich, om het vak leuk te houden, beter niet druk kan maken. Er zijn vervelende situaties, er zijn vervelende weggebruikers, maar als je je daar druk over maakt kun je beter ophouden. Vrachtautochauffeurs zeggen vaak dat ze zich niet willen druk maken, maar het feit dat zo velen het beroep niet echt zien zitten kan ermee te maken hebben dat het juist niet lukt om zich niet druk te maken.

Stemmingen

Het is van belang dat chauffeurs in een energieke, kalm-ontspannen en niet-gejaagd-geïrriteerde stemming aan het verkeer deelnemen. Een goed begin van de rit is van groot belang, maar we hoorden ook vaak dat zodra men achter het stuur zat alles er weer beter uitzag. Blijkbaar is het vak zelf stemming-bevorderend. We hebben echter gezien dat men niet altijd energiek is. Omdat jongeren daar wat meer last van hebben lijkt het erop

dat er buiten het werk vermoeiende omstandigheden zijn. Men kan chauffeurs voorlichten dat deze omstandigheden het plezier in hun werk verkleint, en de risico's doet toenemen.

De gejaagd-geïrriteerde stemming kan samenhangen met werkdruk. Het ligt niet voor de hand dat werkdruk die tot gejaagdheid en irritatie leidt, bevorderlijk is voor productiviteit en veiligheid. Natuurlijk heeft het bedrijf hier verantwoordelijkheid in, maar ook de chauffeurs moet geleerd worden omstandigheden na te streven die gejaagdheid en geïrriteerdheid weinig kans geven.

We hebben gezien dat chauffeurs in negatieve stemming nogal eens overgaan tot gevaarlijk gedrag, met name hard rijden. Men kan chauffeurs hiervan bewust maken, zodat ze, als ze in een negatieve stemming zijn, niet automatisch in gevaarlijk gedrag belanden.

7.3.4. *Implementatie*

In de vorige paragrafen is steeds gesproken over 'men kan...', 'het zou moeten...', enzovoort. De vraag is wie erover gaat om de chauffeurs te beïnvloeden, en hoe deze beïnvloeding kan worden vormgegeven.

Diverse instellingen hebben er belang bij om stemmingen en emoties in goede banen te leiden. Bedrijven van beroepsgoedervervoer en eigen vervoerders zijn gebaat bij chauffeurs die hun werk in goede stemming en veilig uitvoeren. Dit bevordert dat chauffeurs in dienst blijven en dat er minder schade is. Het is de taak van organisaties van deze bedrijven om hierbij ondersteuning te verlenen. Het is de taak van opleidingen om de chauffeurs op hun werk voor te bereiden. Verzekeraars zijn gebaat bij minder schade. Verkeersveiligheidsorganisaties en de overheid, waaronder politie en justitie, zijn gebaat bij minder schade en slachtoffers.

De beïnvloeding van chauffeurs kan op verschillende wijzen worden vormgegeven. We hebben al gesuggereerd dat het bedrijf de chauffeur zo kan aanspreken dat zijn stemming niet wordt verstoord. Politie kan toezicht houden op medeweggebruikers van de chauffeurs, met de nadruk op gedrag dat voor chauffeurs erg hinderlijk is. Hierdoor kunnen chauffeurs ervan overtuigd worden dat hun belangen bevorderd worden. Toezicht kan ook schadelijke acties van chauffeurs, die voortkomen uit ergernis (bijvoorbeeld overtreden van inhaalverbod) of samenhangen met genot (bijvoorbeeld te snel rijden) voorkómen of wegregelen.

Daarnaast kunnen chauffeurs voorgelicht worden in gesprekken, met schriftelijk materiaal, en zeker met emotioneel aansprekend audiovisueel materiaal.

Veiligheidsorganisaties en overheid kunnen ook langs de weg voorlichting blijven geven, met name om de emotioneel moeizame relatie tussen vrachtautochauffeurs en bestuurders van luxewagens te verbeteren.

8. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden conclusies en aanbevelingen in het kort samengevat.

8.1. Conclusies

In dit onderzoek is de vraag beantwoord of er verkeerssituaties zijn die met inhaalverboden en snelheidsbegrenzers voor vrachtauto's te maken hebben en die door vrachtautochauffeurs al of niet vervelend worden gevonden. Bij zes van deze verkeerssituaties is onderzocht hoe, vooral negatieve, emoties ontstaan en wat hiervan de consequenties zijn voor gedrag en veiligheid. Ook is meer in het algemeen gekeken naar stemmingen en emoties van de chauffeurs, en hoe deze samenhangen met (on)veiligheid.

Verkeerssituaties door inhaalverboden en snelheidsbegrenzer

De twee maatregelen voor vrachtauto's, het inhaalverbod en de snelheidsbegrenzer, spelen een rol in een aantal verkeerssituaties. Gevraagd is hoe vaak deze situaties vóórkomen en hoe vervelend ze gevonden worden. Irritatie is gedefinieerd door hoe vervelend een situatie wordt gevonden, en hoe vaak deze voorkomt.

De situaties die bij *beide maatregelen* als erg irritant naar voren komen zijn:

- niet langs een langzame vrachtauto kunnen;
- geen constante snelheid kunnen houden;
- in colonne moeten rijden;
- een vrachtwagen achter zich hebben die dicht op rijdt om sneller te laten rijden.

Deze eerste vier situaties worden wel veel vaker aan inhaalverboden dan aan de snelheidsbegrenzer geweten.

Bij het *inhaalverbod* komen verder als erg irritant uit de bus:

- niet langs een langzame luxewagen kunnen;
- niet voldoende snel kunnen rijden.

Bij de *snelheidsbegrenzer* verder als erg irritant naar voren:

- een luxewagen inhalen die intussen snelheid vermeerderd;
- een vrachtwagen inhalen die intussen snelheid vermeerderd;
- het langdurig inhalen van een vrachtauto.

Over het algemeen worden conflictsituaties met bestuurders van luxewagens, ook al komen ze minder voor, vervelender gevonden dan die met vrachtautochauffeurs. Dit is een aanwijzing voor grotere empathie met vrachtautochauffeurs.

Opvallend is verder dat de inhaalverboden irritanter worden gevonden, en aanleiding zijn tot meer boosheid.

Ontwikkeling van emoties in verkeerssituaties

Emoties ontstaan als een belang geschaad of bevorderd wordt. Belangen kunnen normen, waarden voorkeuren of attitudes zijn. Hierdoor ontstaan gevoelens, actietendensen en acties.

Bij de zes dieper onderzochte, specifieke situaties is onder andere gekeken naar welke *belangen* geschaad worden, welke *gevoelens* ontstaan tijdens en na het ophouden van de situatie, en welke *acties* volgen.

Een belang dat onder andere geschaad wordt is dat men niet lekker in eigen tempo kan rijden. Dat kan betekenen dat men tijdverlies ervaart. Maar het kan ook zijn dat men langzamer of sneller moet rijden dan men wil, waarbij een door anderen opgelegde snelheid als negatief wordt ervaren.

Opvallend is verder dat men niet graag andere bestuurders achter zich ophoudt. Aantasting van veiligheid komt ook regelmatig voor. Vrijheid, controle en tijd zijn minder in het geding.

Ergernis en boosheid volgen als men iemand anders de schuld geeft, en zich tegelijkertijd geschaad voelt in een belang.

De negatieve gevoelens leiden tot drie soorten acties: 'actief vooruit' (dicht op rijden, proberen in te halen bij inhaalverbod, knipper en of toeteren), 'uitingen' (mopperen tegen collega's, de ander aanspreken, vloeken op de maatregelen, knipperen of toeteren, hard rijden na afloop) en 'doorzetten-afzakken' (bij moeilijk inhalen: onverstoort doorrijden, sneller gaan rijden, zich juist niet laten afzakken, hard rijden na afloop). Jongere chauffeurs ageren iets meer dan oudere. Het zal duidelijk zijn dat veel van deze acties niet veilig zijn of weer tot onveilige acties van anderen kunnen leiden.

De opluchting over het stoppen van dergelijke situaties is erg sterk.

Men begaat meer overtredingen en krijgt meer bekeuringen wanneer men meer schade aan belangen ervaart, meer negatieve gevoelens heeft, en vooral wanneer men meer ageert. Kortom, wanneer men emotioneler is in deze situaties.

Emoties, stemmingen en onveiligheid

Ook is in dit onderzoek in algemenere zin naar de emotionele huishouding van vrachtautochauffeurs gekeken.

Er zijn drie soorten *stemmingen* te onderscheiden: een 'energieke' stemming, een 'goede, kalm-ontspannen' stemming, en een 'gejaagd-geïrriteerde' stemming. De energieke stemming staat tegenover een vermoeide of moede stemming. De goede, kalm-ontspannen stemming tegenover een niet-goede en gespannen stemming. De gejaagd-geïrriteerde tegenover een niet-gejaagde en niet-geïrriteerde stemming. Vaak zal men ergens tussen deze uitersten zijn: niet uiterst energiek, noch uiterst vermoeid. Deze drie stemmingen hangen niet samen. Dit betekent bijvoorbeeld dat als men vaker in een goede, kalm-ontspannen stemming is, dit niets zegt over het feit hoe vaak men al of niet energiek is of gejaagd-geïrriteerd.

Er zijn eveneens drie soorten *emoties* te onderscheiden: 'genieten van hard rijden', 'schuldgevoel (over benadelen van anderen) en spijt (over bewuste overtredingen)', en 'genieten van rijden en vrijheid'. Ook deze emoties komen onafhankelijk van elkaar voor.

Is men vaker in een energieke stemming, dan heeft men ook vaker spijt en schuldgevoel. Is men vaker in een goede kalm-ontspannen stemming dan geniet men meer van rijden en vrijheid. En is men vaker in een gejaagd-geïrriteerde stemming dan geniet men meer van snelheid en geniet men iets minder van rijden en vrijheid.

Vrachtautochauffeurs zijn veelal in een goede, kalm-ontspannen stemming, en genieten van het rijden. Genieten van hard rijden komt bij een kwart voor, evenals gebrek aan schuld en spijt.

Jongere chauffeurs zijn iets minder vaak in een energieke stemming en in een goede, kalm-ontspannen stemming; zij genieten iets meer van hard rijden, hebben minder spijt en schuldgevoel, en genieten iets minder van rijden en vrijheid.

Het begrip 'vermoeidheid' wordt meestal niet opgevat als een emotie of stemming. Toch is dat een interessante opvatting.

In deze studie is bij chauffeurs op twee manieren naar vermoeidheid gevraagd: er is gevraagd naar een 'energieke' stemming (tegenover een 'vermoeide' stemming), en er is gevraagd of men zijn auto wel eens aan de kant zet omdat men te moe is. De antwoorden op deze twee vragen blijken samen te hangen: chauffeurs met een minder 'energieke' stemming zetten ook iets vaker hun auto aan de kant omdat ze te moe zijn.

Dit komt relatief vaker voor bij jongere chauffeurs. Opvallend is dat dit geen relatie heeft met duur van de werkweek. Mogelijke verklaringen zijn dat jongere chauffeurs buiten hun werk minder uitgerust raken. Het kan ook zijn dat de rijtaak voor hen te weinig uitdagend is waardoor verveling toeslaat. De snelheidsbegrenzer, de inhaalverboden en het colonne-rijden maken de taak monotoon. Monotone taken leiden tot verveling, en verveling doet de alertheid afnemen met gevolgen voor onveiligheid.

Hierbij gaan we ervan uit dat 'verveling' en de 'vermoeide, niet-energieke stemming' op hetzelfde neerkomen. Of dit inderdaad zo is zal moeten worden uitgezocht.

Positieve gevolgen van emoties

Chauffeurs die vaker in een energieke en in een goede, kalm-ontspannen stemming zijn, en chauffeurs die meer spijt en schuldgevoel hebben en meer genieten van rijden en vrijheid, maken minder overtredingen en krijgen minder bekeuringen.

Is men energieker, dan gaat men ook minder over tot kleven, knippen en toeteren als men wordt opgehouden.

Is men vaker in een goede, kalm-ontspannen stemming, heeft men meer spijt en schuldgevoel en geniet men meer van rijden en vrijheid dan heeft men ook iets minder bijna-ongevallen.

Is men energieker, heeft men meer spijt- en schuldgevoel, en geniet men meer van rijden en vrijheid, dan gedraagt men zich in de zes onderzochte specifieke situaties ook veiliger.

Negatieve gevolgen van emoties

Chauffeurs die vaker in een gejaagd-geïrriteerde stemming zijn, en die meer genieten van hard rijden maken meer overtredingen en krijgen meer bekeuringen.

Is men vaker in een gejaagd-geïrriteerde stemming dan heeft men meer bijna-ongevallen. Geniet men meer van hard rijden dan heeft men iets meer ongevallen.

Is men meer gejaagd-geïrriteerd, en geniet men meer van hard rijden dan gedraagt men zich in de zes onderzochte specifieke situaties ook onveiliger.

8.2. Aanbevelingen

Het is gebleken dat stemmingen en emoties consequenties hebben voor veilig en onveilig gedrag. Het is zaak om, waar mogelijk, invloed uit te oefenen om stemmingen en emoties met negatieve consequenties te voorkomen en te reguleren. Op deze manier kan onveiligheid voorkomen worden.

Aanbevelingen om onveilig gedrag terug te dringen kunnen betrekking hebben op maatregelen die getroffen dienen te worden door de overheid, door de bedrijven en door de chauffeurs zelf.

Overheid

Er zijn vijf aanbevelingen voor de overheid die betrekking hebben op inhaalverboden en snelheidsbegrenzers:

1. aanpassing van het inhaalverbod aan de verkeersdrukke. Een dergelijk aangepaste snelheidsbegrenzer wordt minder als schade aan belangen ervaren.
2. voorlichting over het voordeel van inhaalverboden voor de doorstroming. Dit kan het gevoel doen postvatten dat er een belang bevorderd wordt. Er zal echter eerst moeten worden vastgesteld of (ook) vrachtauto's tijdsvoordeel hebben van de inhaalverboden.
3. een uniform snelheidsregime in Europa. Een uniform regime wordt minder als een geschaad belang ervaren omdat iedereen evenveel lijdt.
4. voorlichting aan bestuurders van luxewagens over de moeilijkheden van vrachtautochauffeurs. Dergelijke voorlichting betekent voor vrachtautochauffeurs erkenning van een probleem, en kan bijdragen aan minder schade aan de belangen van vrachtautochauffeurs.
5. verhoging van de pakkans bij overtredingen van het inhaalverbod. Chauffeurs overtreden regelmatig het inhaalverbod, maar worden gemiddeld slechts één maal in de twee jaar bekeurd. Men zou kunnen denken dat een hogere pakkans tot nog meer irritatie leidt over de inhaalverboden. Het kan echter ook zijn dat afwezigheid van pakkans ertoe leidt dat men de inhaalverboden niet serieus genomen acht door het gezag. Dit kan een extra reden zijn om zich erover op te winden. Wat zeker ook irriteert is dat chauffeurs die zich aan de regel willen houden, regelmatig ervaren dat andere collega's de regel overtreden. Dit kan ervaren worden als schade aan het eigen belang.

Bedrijven

Het lijkt verstandig als bedrijven meer aandacht hebben voor vermoeidheid en gebrek aan energie van de chauffeurs, zeker ook van jongere chauffeurs. Er is gebleken dat een energieke stemming bevorderd kan worden door een korte stevige wandeling. Dit kan men adviseren aan chauffeurs die hun wagen aan de kant zetten wegens vermoeidheid. In de bedrijfsopvatting over het werk en in de communicatie met de chauffeurs kan voorkomen worden dat hun gebruikelijk goede en ontspannen stemming aangetast wordt, en een gejaagd-geïrriteerde stemming ontstaat. Het is beter om geen voer te geven aan het 'genieten van hard rijden' van een deel van de chauffeurs. Het 'genieten van het rijden zelf' kan juist wel gecultiveerd worden.

Chauffeurs

Chauffeurs kunnen op diverse manieren aangesproken worden.

- Aspecten van vrijheid die zelden in het geding zijn kunnen worden benadrukt, evenals een zekere mate van onverschilligheid: onverschilligheid tegenover tijdverlies, niet-respectvolle behandeling, het niet in eigen tempo kunnen rijden, en de behoefte om in te halen.
- Voorlichting kan accentueren dat de snelheidsbegrenzer en inhaalverboden minder negatieve en meer positieve consequenties hebben.
- Het empathisch vermogen kan worden gestimuleerd zodat mede-weggebruikers wat minder als opzettelijke daders gezien worden, en men zelf wat meer schuldgevoel heeft over het benadelen van anderen. Dit betreft vooral ook bestuurders van luxewagens. Benadrukt kan worden dat deze chauffeurs op andere manieren in het nadeel zijn en gecontroleerd worden.
- Gevaarlijke acties die voortkomen uit het genieten van hard rijden en uit boosheid, moeten verhinderd worden of een acceptabele richting uit gestuurd worden. Gevaar kan vaker benadrukt worden, zowel het *beseft* daarvan als - met name - het *gevoel* daarvoor, zodat voorzichtiger gedrag zijn kans krijgt.
- Competentiegevoelens zijn van belang en leiden tot veiliger gedrag. Dit zijn de gevoelens dat men 'erboven staat', zich niet laat dwingen harder te rijden en niet zo dom is als die anderen.

Het is nuttig als chauffeurs meer inzicht krijgen in hun eigen stemmingen, het ontstaan ervan, en de consequenties voor het plezier in het werk en voor de veiligheid.

Literatuur

Carbonell Vayá, E.J., Banuls Egeda, R. & Miguel Tobal, J.J. (1993). *Anxiety and traffic safety*. In: Safety evaluation of traffic systems : traffic conflicts and other measures. Proceedings of the 6th workshop of the International Cooperation on Theories and Concepts in Traffic Safety ICTCT in Salzburg, October 1993. Kuratorium für Verkehrssicherheit KfV, Wien.

Frijda, N.H. (1986). *The emotions. Studies in emotion and social interaction*. Cambridge University Press.

Levelt, P.B.M.& Rappange, F. (2000). *Emotions and moods in car drivers and lorry drivers*. Paper presented at the International Conference on Traffic and Transport Psychology (ICTTP2000), 4-7 September 2000, Bern.

Sonnemans, J. (1991). *Structure and determinants of emotional intensity*. Universiteit van Amsterdam, Vakgroep Psychonomie, Amsterdam.

Stichting Holland Transport (2000). *Just in time: Holland Transport register 1999*. Stichting Holland Transport, Zoetermeer.

Thayer, R.E. (1996). *The origin of everyday moods. Managing energy, tension, and stress*. Oxford University Press.

TLN (1999). *Transport in cijfers..* Transport en Logistiek Nederland, Zoetermeer.

