



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Gebruikerstevredenheidsonderzoek zeevaart 2010

Landelijk rapport

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.





Gebruikerstevredenheidsonderzoek zeevaart 2010

Landelijk rapport

Datum	December 2010
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door	RWS Dienst Verkeer en Scheepvaart
Afdeling	Gebruikers Verkeer en Vervoer
Informatie	mevr. drs. K.G.H. Hofhuis mevr. drs. M. Honer
Telefoon	088 7982 504 / 06 31011499
Fax	088 7982 999
Uitgevoerd door	I&O Research
Opmaak	RWS Dienst Verkeer en Scheepvaart
Datum	December 2010
Status	Definitief
Versienummer	1

Inhoud

Management samenvatting 5

1 Inleiding 9

- 1.1 Achtergrond 9
- 1.2 Onderzoeksvragen 9
- 1.3 Leeswijzer 9

2 Vaarwegen 11

- 2.1 Inleiding 11
- 2.2 Route-informatie 11
- 2.3 Kwaliteit vaargebied 13
- 2.4 Ankergebieden 13
- 2.5 Verkeersscheidingsstelsels 14
- 2.6 Zeesluizen 15
- 2.7 Windmolenparken 16
- 2.8 Milieu 17

3 Rijkswaterstaat en de Kustwacht voor de zeevaart 19

- 3.1 Inleiding 19
- 3.2 Algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat en Kustwacht 19
- 3.3 Publieksgerichtheid Rijkswaterstaat 20
- 3.4 Betrouwbaarheid reistijd op de Nederlandse E.E.Z. 21

4 Verkeersbegeleiding en informatievoorziening 23

- 4.1 Inleiding 23
- 4.2 Verkeersbegeleiding 23
- 4.3 Loodsen 24
- 4.4 Navigatie en plaatsbepaling 25
- 4.5 Informatievoorziening 26

5 Veiligheid 29

- 5.1 Inleiding 29
- 5.2 Veiligheid 29
- 5.3 Incidenten en calamiteiten 30
- 5.4 Bijna incidenten of calamiteiten 31

6 Wensen 33

Bijlage A Profiel respondenten 35

Bijlage B Onderzoeksverantwoording 39

Bijlage C Publiekswaardemodel 41

Bijlage D Vragenlijst 43

Management samenvatting

Doelstelling en onderzoeksopzet

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van zeevaarders is in het kader van de Gebruikerstevredenheidsonderzoeken een onderzoek uitgevoerd onder zeevaarders in Nederland. Het onderzoek bestaat uit een schriftelijke en internetenquête. In totaal zijn 329 enquêtes afgenomen.

KPI

Item	Indicator in	Eenheid	2010
Publieksgerichtheid RWS	Agenda 2012	Rapportcijfer	6,6
Publieksgerichtheid RWS	Ondernemingsplan	% (zeer) mee eens	56%
Betrouwbare reistijd	Agenda 2012	Rapportcijfer	7,7
Tevredenheid RWS als beheerder hoofdvaarwegen	Ondernemingsplan	% (zeer) tevreden	*

* Niet gevraagd.

Conclusies

Nagenoeg alle kustvaarders zijn bekend met Rijkswaterstaat en de Kustwacht. De ondervraagde zeevaarders waarden Rijkswaterstaat gemiddeld met het rapportcijfer 7,2. De Kustwacht krijgt van de zeevaarders het gemiddelde cijfer 7,4. De zeegaande kapiteins en stuurlieden beoordelen de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat met een 6,6. Volgens ruim de helft (56 procent) van de respondenten handelt Rijkswaterstaat publieksgericht. De betrouwbaarheid van de reistijd wordt door de zeevaarders met een 7,7 goed gewaardeerd. Veel zeevaarders zijn tevreden en weten niet goed wat Rijkswaterstaat zou kunnen verbeteren op het gebied van publieksgerichtheid en betrouwbare reistijd. Als men verbeteringen noemt, is dat: betere communicatie (informatie m.b.t. weer en stromingen), betere zichtbaarheid, verduidelijking functie Rijkswaterstaat, meer publiciteit en verbetering bediening bruggen en sluisen.

Vaarwegen

De respondenten varen veel diverse routes in het E.E.Z. (NL). Het gebied rond de Westerschelde en Rotterdam is het meest vaak recent bevaren en de Rotterdamse haven is de haven die het vaakst recent bezocht is.

Meer dan 90 procent van de zeevaarders is tevreden met de vaarwegmarkering, de ligging, breedte en diepte van de route. Men is iets minder positief over zeesluizen (onderhoud en bedientijden) en de ankerplaatsen (omvang, bruikbaarheid en aantal), tenminste als men hierover kan oordelen. Maar alsnog is ruim zeven op de tien hier tevreden over. Zaken die genoemd worden ter verbetering hebben betrekking op betere zichtbaarheid boeien, meer racons en meer ankerplaatsen.

Men is ook tevreden met het verkeersscheidingsstelsel (ligging en lay-out). Wel zou het gebruik van andere scheepvaart van het verkeersscheidingsstelsel verbeterd kunnen worden (bijvoorbeeld door verplicht stellen AIS binnen VSS of VSS vrijmaken van visserij en

recreatievaart). Acht op de tien ondervindt geen hinder van inshore traffic zones of windmolenparken. Als men hier hinder van ondervindt, is dit vooral op het gebied van omvaren. Verder is men positief over zeesluizen. Wachtplaatsen bij zeesluizen zijn hierop een uitzondering: maar liefst vijftien procent van de zeevaart is ontevreden over de wachtplaatsen bij zeesluizen.

Verkeersbegeleiding en informatievoorziening

In het algemeen zijn de zeevaarders tevreden over de verkeersbegeleiding, met name als het gaat om de bereikbaarheid ervan. Tips voor verbetering hebben betrekking op het inkorten van berichten en Engels als enige voertaal. Door tweederde deel van de respondenten (65 procent) wordt wel eens gebruik gemaakt van een loods van en naar de Nederlandse havens, met name bij de Rotterdamse haven. De meerderheid van de respondenten oordeelt positief over het loodswezen.

De zeegaande gezagvoerders en stuurlieden gebruiken verschillende middelen voor communicatie, plaatsbepaling en navigatie. Veruit het grootste deel van hen maakt gebruik van radar, AIS, zichtnavigatie en vaarwegmarkering. Mogelijkheden voor verbetering zijn: een beter uitrusting met AIS/RACON, een back-upstelsel voor GPS en betere scholing over plaatsbepaling en navigatie, ook zonder het gebruik van elektronica.

Ook over de verschillende aspecten van informatievoorziening (van navigatieberichtgeving door de kustwacht tot informatie over tijpoorten) is men tevreden. Vrijwel alle respondenten kunnen dan ook de juiste informatie vinden en missen geen informatie die nodig is voor het varen op Nederlands vaarwater. Als er iets verbeterd zou kunnen worden, is dat meer informatie over meteo en het stoppen van loodsdiensten. Ook zou de zeevaart graag een betere dekking van het informatiekanaal zien en dat informatie digitaal aangeboden wordt.

Veiligheid op het water

In het algemeen ervaren de respondenten de veiligheid op zee als (zeer) veilig (87 procent). Uitzondering zijn de situaties in relatie tot recreatievaart of visserij: ruim een derde deel van de respondenten geeft aan zich in deze situaties onveilig te voelen. Aspecten voor verbetering die genoemd worden hebben betrekking op de kennis bij de recreatievaart, de zichtbaarheid van schepen, de locatie van visserij en windmolenparken en het verscherpen van (controle van de) regelgeving.

Een kwart van de respondenten heeft wel eens een scheepsongeval mee gemaakt. Deze scheepsongevallen vonden vooral plaats in buitenlandse gebieden en betreffen in de meeste gevallen een aanvaring tussen vaartuigen. Een groot deel (66 procent) heeft geen hulp gehad van een hulpverlenende instantie zoals Kustwacht of bergers. Respondenten die bij een ongeval wel hulp hebben ontvangen, oordelen positief over de hulpverlenende instanties. Oorzaken van scheepsongevallen variëren van storingen, weersomstandigheden, inschattingsfouten, te weinig bemanning op brug tot gedrag andere vaarders. Een aantal van deze zaken worden ook genoemd bij de oorzaken van bijna-incidenten. Meer dan de helft van

de zeevarenden heeft wel eens een bijna-incident meegemaakt, er worden diverse locaties genoemd voor de bijna incidenten waarvan er geen echt uitspringt.

Top 5 hoogste en laagste tevredenheid

Op basis van de onderzoeksresultaten van dit jaar is in onderstaande 2 tabellen een overzicht weergegeven van de 5 aspecten waarover de zeevaarders het meest en het minst tevreden over zijn.

Hoogste tevredenheid

	aandeel (zeer) tevreden
bereikbaarheid verkeersbegeleiding	94%
ligging van de route	93%
vaarwegmarkering (hoeveelheid en kwaliteit)	93%
breedte van de route	93%
diepte van de route	93%

Laagste tevredenheid

	aandeel (zeer) tevreden/veilig
veiligheid in relatie tot visserijvaart	22%
veiligheid in relatie tot recreatievaart	25%
Rijkswaterstaat is publieksgericht	56%
wachtplaatsen bij zeesluizen	57%
veiligheid in relatie tot andere zeevaart	62%

Eindconclusie

De zeevarenden zijn over het algemeen zeer tevreden. Als (een klein deel van de) respondenten toch aandachtspunten of mogelijke verbeteringen noemen, gaat het met name over veiligheid in relatie tot visserij en recreatievaart, wachtplaatsen bij zeesluizen, betere informatievoorziening en betere zichtbaarheid, verduidelijking van de functie van Rijkswaterstaat, meer publiciteit en verbetering van de bediening van bruggen en sluisen.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In het kader van publieksgerichte dienstverlening meet Rijkswaterstaat (RWS) de tevredenheid onder de afnemers van haar diensten en producten. In de Agenda 2012 heeft Publieksgericht Netwerkmanagement nog steeds een prominente plek. In navolging van het Ondernemingsplan 2005-2008 gaat RWS dan ook verder op de ingeslagen weg. Het betreft een fundamentele verandering van de identiteit van RWS met gevolgen voor de kernwaarden van de organisatie, de werkprogramma's (doelen en prioriteiten), de manier van werken en de relatie met het publiek (gebruikers en belanghebbenden). Van een technisch georiënteerde autoriteit wordt RWS een deskundige partner die op basis van gelijkwaardigheid samenwerkt, waarbij de gebruiker centraal staat.

RWS gebruikt publieksfeedback die uit de gebruikerstevredenheidsmetingen komen als basis voor zijn werk. RWS denkt en handelt vanuit de behoeften en belangen van de gebruiker. Hiertoe moet RWS de wensen van de gebruiker kennen en hier passend op reageren. In de zogenaamde publieksanalyseteams wordt deze publieksfeedback geanalyseerd en verwerkt tot input voor publieksgerichte acties en voor het managementcontract.

Eén van de speerpunten van RWS is dat gebruikers van alle drie de netwerken een rapportcijfer van minimaal een 7,5 voor publieksgerichtheid geven, alsmede een 7,5 voor 'betrouwbare reistijd' op de weg (en de vaarweg). Dit is door het Bestuur van RWS als doelstelling voor 2012 benoemd.

Dit onderzoek heeft betrekking op de gebruikerstevredenheid zeevaart.

In deze rapportage zijn de resultaten, waar mogelijk, gespiegeld aan de resultaten van het gebruikerstevredenheidsonderzoek van 2006.

1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen luiden:

- Hoe tevreden is de zeevaart over de kwaliteit en de veiligheid van de vaarwegen, de informatievoorziening en de ankergebieden?
- Welke wensen hebben zeevaarders ten aanzien van het hoofdvaarwegennet?
- Welk imago heeft Rijkswaterstaat bij de zeevaart?

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat de kwaliteit van de vaarwegen centraal. Hierbij wordt gekeken naar de vaarwegen en de ankergebieden. In het derde hoofdstuk komen Rijkswaterstaat en de Kustwacht aan bod. Hoofdstuk 4 gaat in op de verkeersbegeleiding en informatievoorziening. In het vijfde hoofdstuk

wordt ingegaan op de veiligheid en de ervaring met (bijna) incidenten en calamiteiten. In hoofdstuk 6 worden de trends beschreven en tenslotte staan in hoofdstuk 7 de wensen van de zeevaarders centraal.

Opbouw van het rapport

Een groot deel van de vragenlijst bestaat uit gesloten vragen. Bij verschillende onderdelen hebben de zeevaarders echter de ruimte gehad om hun antwoorden toe te lichten. Deze zogenaamde 'open antwoorden' zijn in de volgende hoofdstukken grijs gearceerd. In de bijlage zijn alle open antwoorden opgenomen.

Samenstelling respons

De meeste respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek (88 procent) zijn gezagvoerder of stuurman, de overige respondenten zijn werkzaam in andere functies (zoals loods). In 2006 is ook een gebruikerstevredenheidsonderzoek onder de zeevaart gehouden, waaraan zowel kapiteins als loodsen hebben deelgenomen. Omdat het profiel van de kapiteins te veel verschilt tussen 2006 en 2010 kan er geen vergelijking gemaakt worden tussen de resultaten van 2006 en 2010.

Tot slot

De bijlage bevat kenmerken van de respondenten, de onderzoeksverantwoording en de gebruikte vragenlijst.

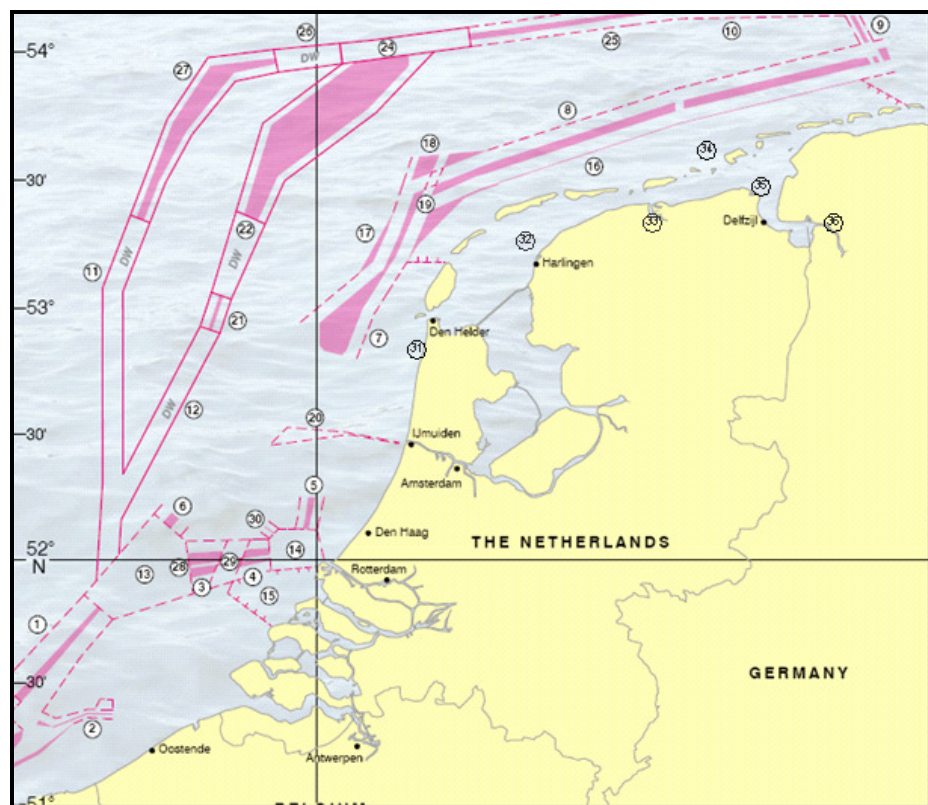
2 Vaarwegen

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de kwaliteit van de vaarwegen centraal. Onderwerpen die hierbij aan bod komen zijn diverse aspecten van zowel de vaarwegen als van de ankergebieden.

2.2 Route-informatie

Aan de respondenten is onderstaande afbeelding voorgelegd met de vraag welke route binnen het E.E.Z. NL (Exclusieve Economische Zone Nederland) men het meest recent heeft gevaren. Respondenten hebben dit aangegeven door de knooppunten van de door hen gevaren route in volgorde te noteren.

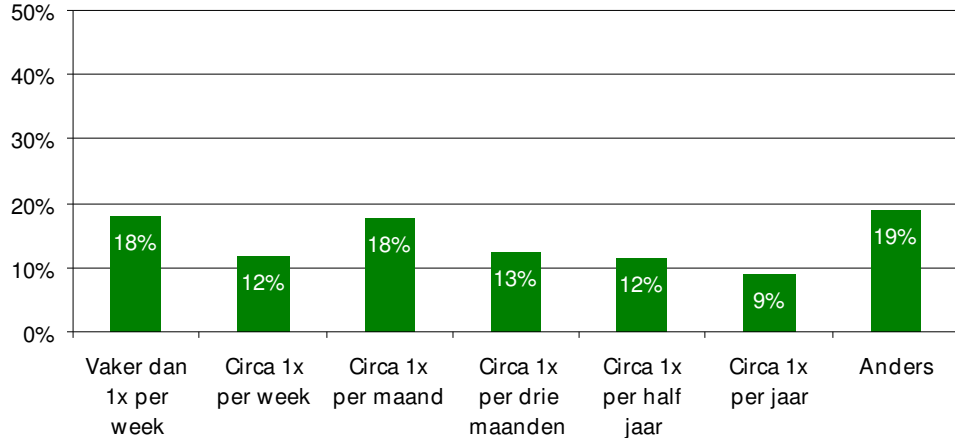


Uit de antwoorden komt een veelheid aan gevaren routes naar voren, waarbij er niet enkele opvallend uitspringen. Onderstaand staan enkele veel gevaren routes opgesomd:

- van knooppunt 1 gevolgd door knooppunt 2, 3, 6 of 13;
- van knooppunt 14 gevolgd door knooppunt 5, 29, 30;
- van knooppunt 2 gevolgd door knooppunt 13 of 3.

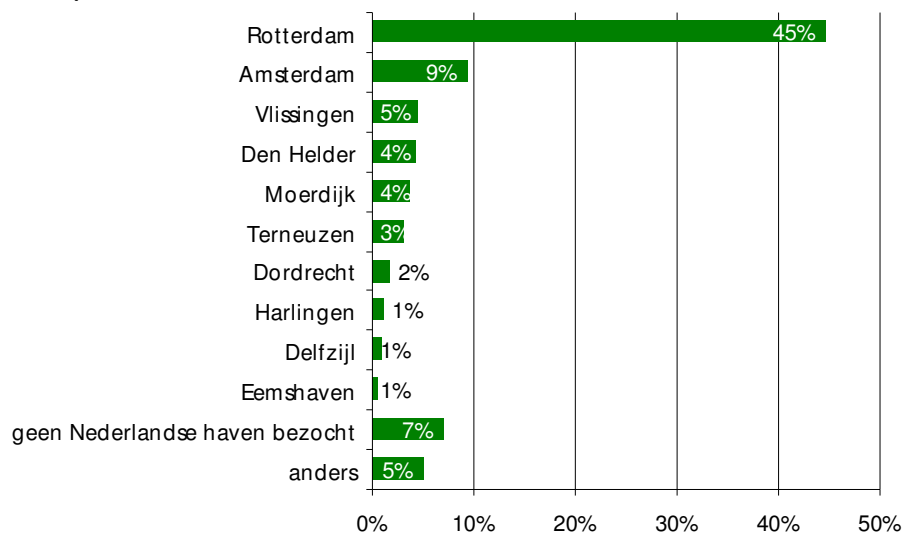
Aan de gezagvoerders is gevraagd hoe vaak zij de aangegeven route varen. In grafiek 2 is te zien dat er de ongeveer een derde van de gezagvoerders de route één keer per week of vaker varen (30 procent). Als toelichting bij 'anders' wordt vooral gegeven dat er wisselend op de aangegeven route wordt gevaren door de respondenten.

1 | Hoe vaak vaart u deze route? (n=320)



Vervolgens is gevraagd welke Nederlandse haven men het meest recent heeft bezocht. Rotterdam is veruit de meest bezochte haven van Nederland. Van alle gezagvoerders is voor meer dan de helft Rotterdam de meest recent bezochte haven. Amsterdam volgt met 11 procent. Harlingen, Delfzijl en Eemshaven zijn door 1 procent van de respondenten het minst recent bezocht. Andere havens die verder nog werden genoemd zijn Den Oever, Breskens, Scheveningen, Schiedam en Vlaardingen.

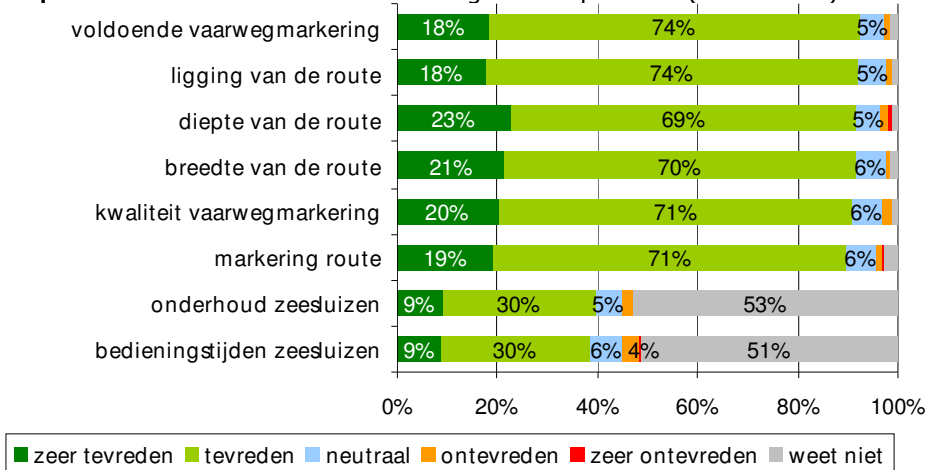
2 | Welke Nederlandse haven heeft u het meest recent bezocht? (n=288)



2.3 Kwaliteit vaargebied

Aan de gezagvoerders is een aantal aspecten van de route en haven voorgelegd, met de vraag in welke mate men hierover tevreden is. Over het algemeen zijn de zeevaarders tevreden over deze aspecten: meer dan 90 procent is tevreden over de hoeveelheid vaarwegmarkering, ligging, breedte, diepte en markering van de route en de kwaliteit van de vaarwegmarkering. Over onderhoud en de bedieningstijden van zeesluizen geldt dat circa de helft van de respondenten heeft aangegeven deze aspecten niet te kunnen beoordelen, waarschijnlijk doordat zij niet of weinig te maken hebben met zeesluizen. Van de respondenten die wel een antwoord hebben ingevuld, is vrijwel iedereen (zeer) tevreden. Net als bij de andere gevraagde aspecten oordeel slechts een minderheid negatief.

3 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten? (nmin=117)

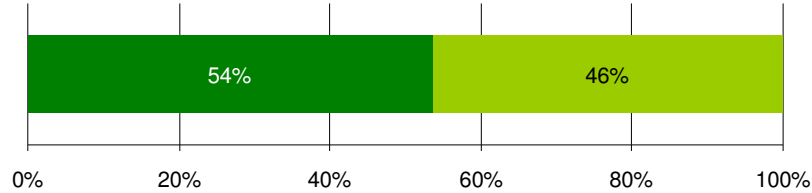


Aan de respondenten is gevraagd wat het eerst aan de route of het vaargebied veranderd of verbeterd moet worden. De meest genoemde veranderingen hebben betrekking op de gebruikte boeien en de diepte en breedte van de route. "Boeien in EEZ NL in het algemeen slecht te herkennen op radar bij meer dan een getergde zee. Meer racons wenselijk (ook mogelijk met AIS herkenning) in de aanloop van belangrijke havens". Ook zijn vele respondenten tevreden en van mening dat er niets verbeterd hoeft te worden: "Niet veel, alles is momenteel goed geregeld...".

2.4 Ankergebieden

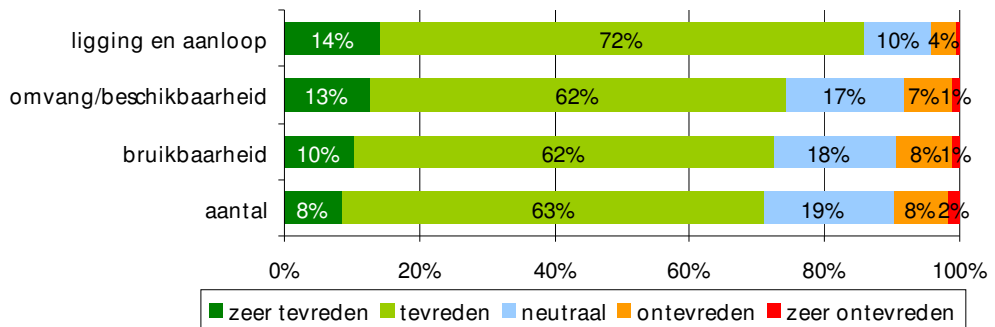
Tot slot de respondenten gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de ankergebieden. Ongeveer de helft (54 procent) van alle respondenten geeft aan wel eens gebruik te maken van ankergebieden, waarbij Rotterdam en de Maas(aanloop) het vaakst worden gebruikt.

4 | Maakt u wel eens gebruik van ankergebieden? (n=316)



Het meest tevreden is men over de ligging en aanloop, 86 procent van de zeevaarders geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn. In 2006 was ook 86 procent (zeer) tevreden over de ligging van de ankergebieden. Ook de andere aspecten scoren goed. Driekwart van de zeevaarders is (zeer) tevreden over de omvang en beschikbaarheid en 72 procent is (zeer) tevreden over de bruikbaarheid (2006: 67 procent). Ruim zeven van de tien respondenten (71 procent) is tevreden over het aantal ankergebieden (2006: 77 procent).

5 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de ankergebieden? (nmin=166)

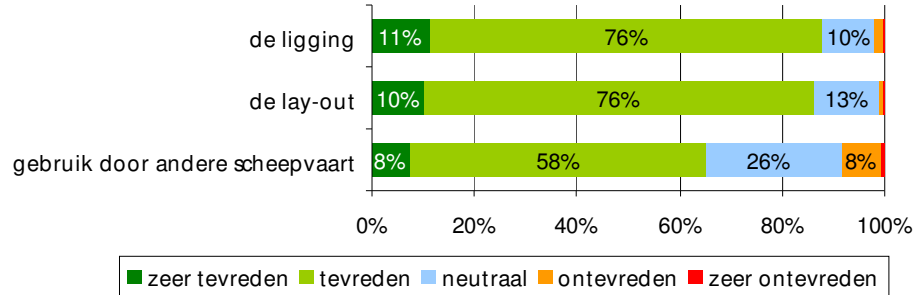


De respondenten is gevraagd om suggesties voor verbetering van de ankergebieden. Een aandachtspunt volgens de respondenten is het aantal aanlegplaatsen. Vaak zijn de ankergebieden te vol. Ook wordt genoemd dat de ankergebieden meer richting de kust verplaatst moeten worden zodat men een betere GSM-dekking heeft. Door de hoge tevredenheid zijn er ook veel respondenten die aangeven dat de ankergebieden wel goed zijn zo en niet verbeterd hoeven te worden.

2.5 Verkeersscheidingsstelsels

Een ruime meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over de ligging (87 procent) en de lay-out (86 procent) van de verkeersscheidingsstelsels binnen het E.E.Z. NL. Over het gebruik door andere scheepvaart is men, met 66 procent, minder tevreden.

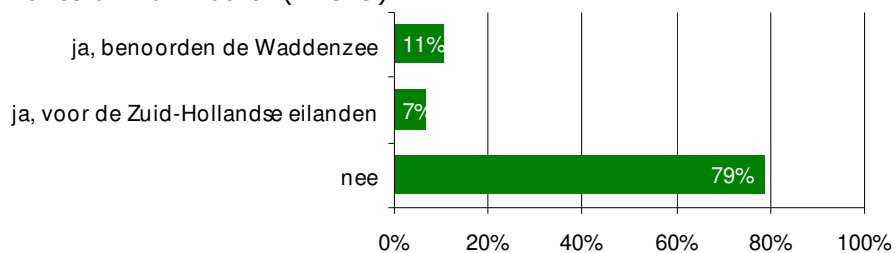
6 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de verkeersscheidingsstelsels binnen het E.E.Z. (NL)? (nmin=306)



Aan de respondenten is gevraagd hoe de verkeersscheidingsstelsels binnen het E.E.Z. (NL) verder verbeterd worden. Veel gezagvoerders geven hierbij aan dat de situatie goed is zoals die op dit moment is. Anderen geven aan dat voor alle schepen binnen verkeersscheidingsstelsels AIS verplicht moet worden en dat de verkeersscheidingsstelsels vrij moet worden van visserij- en recreatievaart (behalve om te kruisen).

Vervolgens is gevraagd of de beperkingen die gesteld zijn aan de Inshore Traffic Zones de zeevaarders in hun vaart belemmeren. Dit blijkt bij 79 procent niet het geval te zijn. Elf procent ondervindt hier wel hinder van benoorden de Waddenzee, waarbij omvaren het vaakst wordt genoemd. Van de gezagvoerders geeft 7 procent aan belemmeringen te ondervinden voor de Zuid-Hollandse eilanden, met name doordat ook hier vaak omgevaren moet worden.

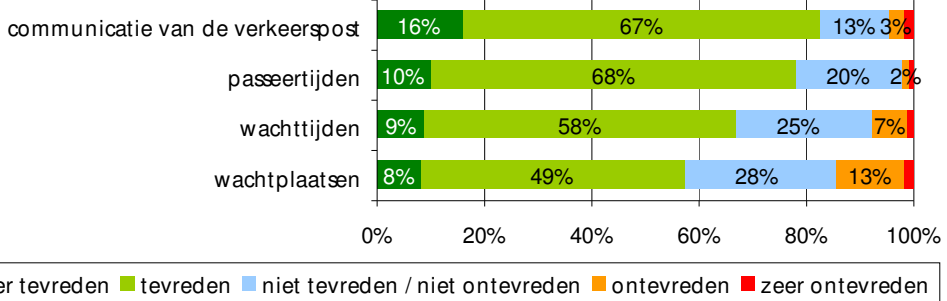
7 | Belemmeren de beperkingen die gesteld zijn aan de Inshore Traffic Zones u in uw vaart? (n=329)



2.6 Zeesluizen

Aan de respondenten is gevraagd hoe tevreden zij zijn over een aantal aspecten met betrekking tot de dienstverlening bij zeesluizen. Het meest tevreden is men over de communicatie van de verkeerspost; 83 procent is hierover (zeer) tevreden. Ook over de passeertijden is met 78 procent een ruime meerderheid (zeer) tevreden. Het minst tevreden is men over de wachtplaatsen, 15 procent geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn.

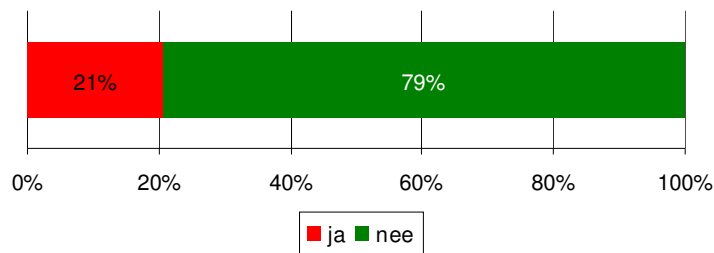
8 | Hoe tevreden bent u over de onderstaande aspecten met betrekking tot de dienstverlening bij zeesluizen? (nmin=159)



2.7 Windmolenparken

Een ruime meerderheid van 79 procent heeft geen hinder van bestaande windmolenparken. Een vijfde deel ondervindt er wel hinder van.

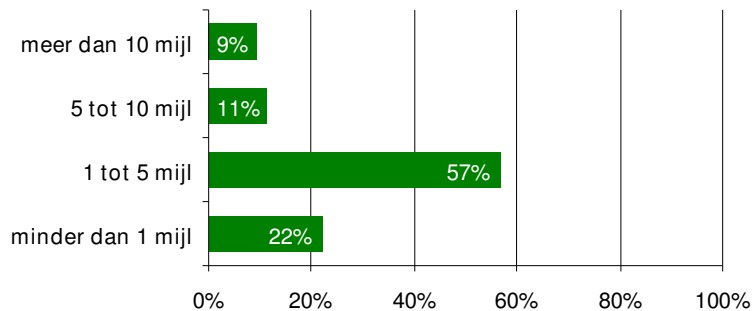
9 | Heeft u hinder van bestaande windmolenparken? (n=304)



De gezagvoerders die hebben aangegeven wel hinder te ondervinden, zeggen dat dit vooral komt doordat de windmolenparken die op de route liggen, zorgen voor beperkte uitwijkmogelijkheden.

Een meerderheid van de gezagvoerders (57 procent) vaart op 1 tot 5 zeemijl afstand van windmolenparken als zij erlangs varen. Bij ongeveer een kwart (22 procent) is de afstand tot het windmolenpark minder dan een mijl.

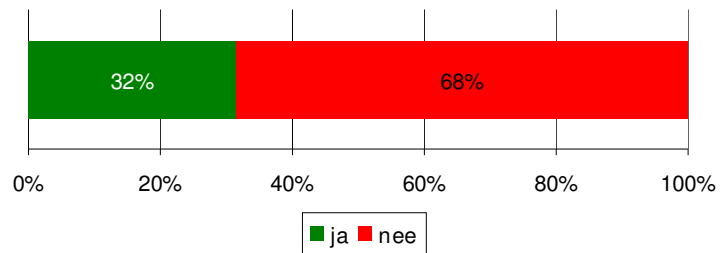
10 | Hoe groot is de afstand van uw schip tot het windmolenpark, als u er langs vaart? (n=211)



2.8 Milieu

Tenslotte is aan de zeevaarders de vraag gesteld of men bekend is met de aanvullende regelgeving op de Waddenzee. Eenderde (32 procent) geeft aan hiermee bekend te zijn. Een ruime meerderheid van 68 procent is dus niet op de hoogte van de aanvullende regelgeving op de Waddenzee.

11 | Bent u bekend met de aanvullende regelgeving op de Waddenzee?
(n=295)



3 Rijkswaterstaat en de Kustwacht voor de zeevaart

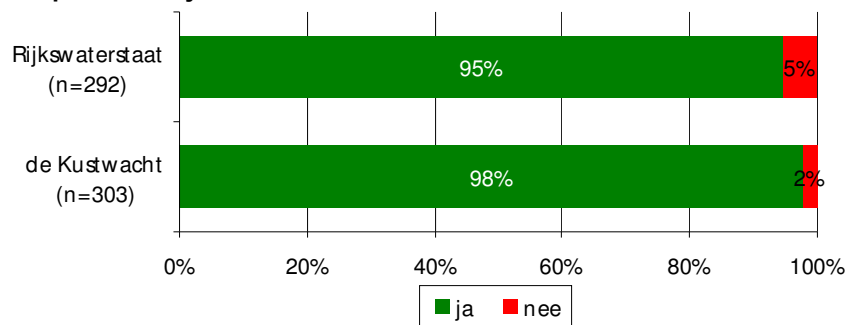
3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan Rijkswaterstaat en de Kustwacht centraal. Onderwerpen die aan bod komen, zijn onder andere de tevredenheid over Rijkswaterstaat en de Kustwacht, de publiekgerichtheid van Rijkswaterstaat, de betrouwbaarheid van reistijdschattingen en het beheer van de aanloop naar havens in Nederland.

3.2 Algemene tevredenheid over Rijkswaterstaat en Kustwacht

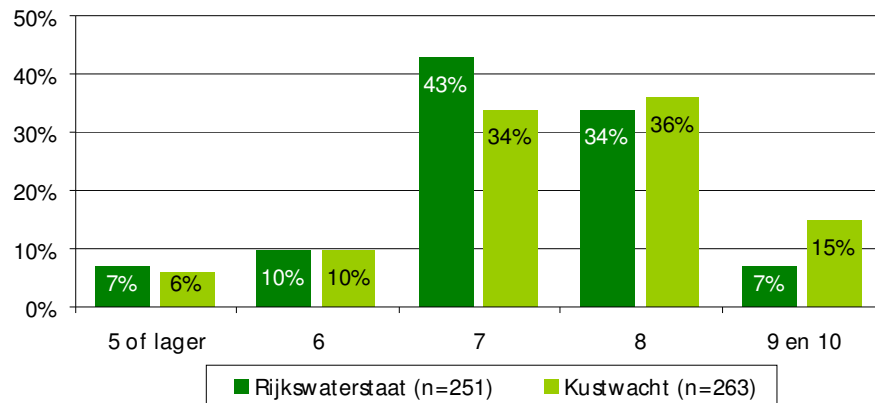
Bijna alle respondenten geven aan bekend te zijn met Rijkswaterstaat en de Kustwacht: 95 procent geeft aan Rijkswaterstaat te kennen en 98 procent zegt de Kustwacht te kennen.

12 | Kent u Rijkswaterstaat en de Kustwacht?



De meeste respondenten beoordelen Rijkswaterstaat en de Kustwacht met een 7 of een 8 (figuur 13). Gemiddeld beoordelen de zeevaarders Rijkswaterstaat met het rapportcijfer 7,2 en de Kustwacht met het cijfer 7,4.

13 | Als u een rapportcijfer aan Rijkswaterstaat en de Kustwacht mag geven, welk cijfer geeft u dan?

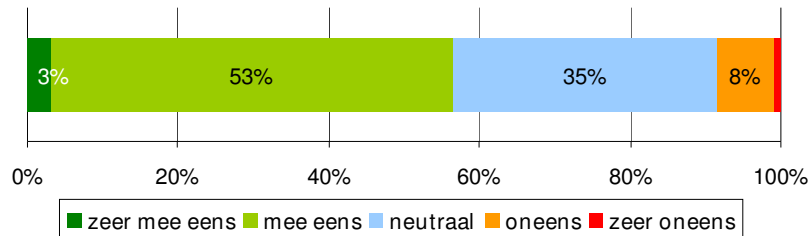


Aan de zeevaarders is gevraagd of zij wilden aangeven wat Rijkswaterstaat en de Kustwacht goed doen en wat nog verbeterd zou kunnen worden. Volgens de zeevaarders communiceert Rijkswaterstaat goed, vooral door de goede informatievoorziening. Ook de staat van het materieel van Rijkswaterstaat wordt gewaardeerd. Verbeterpunten die genoemd worden zijn onder andere dat er meer controle moet komen en een betere dekking van mobiele netwerken en radiofrequenties (VHF). Daarnaast zeggen veel respondenten dat Rijkswaterstaat efficiënter moet worden en dat de Kustwacht te klein is. Ook zouden veel gezagvoerders graag zien dat Engels de voertaal wordt en dat iedereen zich daar dan ook aan houdt. Goede punten die genoemd worden hebben vooral betrekking op de communicatie, de informatievoorziening en de staat van het materieel.

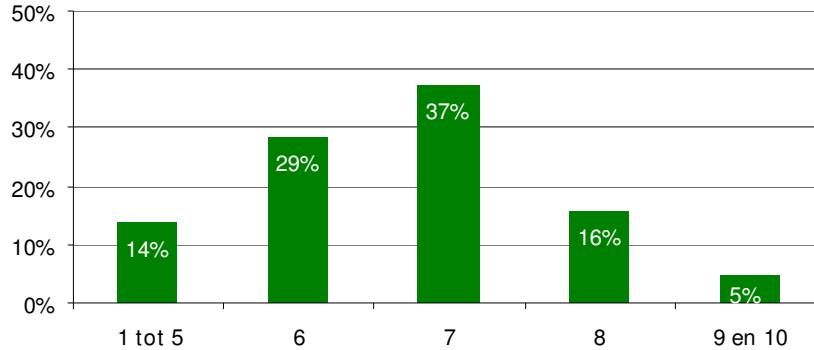
3.3 Publieksgerichtheid Rijkswaterstaat

Aan de zeevaarders is de stelling voorgelegd dat Rijkswaterstaat publieksgericht is. Hierbij is de volgende toelichting gegeven: *Publieksgericht op het gebied van zeevaart houdt in dat er op een goede manier rekening wordt gehouden met de belangen en behoeftes van de gebruikers van Rijkswaterstaat op het E.E.Z. (NL). Voorbeelden van publieksgericht zijn: goed communiceren, goed luisteren en meedenken met je publiek, je afspraken nakomen en goed samenwerken met andere partijen zoals de Kustwacht.* Meer dan de helft van de respondenten (56 procent) is het (zeer) eens met deze stelling. Ruim een derde deel van de zeevaarders (35 procent) geeft aan geen uitgesproken mening over deze stelling te hebben en een klein deel oordeelt negatief.

14 | Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling? Rijkswaterstaat is publieksgericht. (n= 248)



Vervolgens is gevraagd een rapportcijfer voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat te geven. Zeevaarders geven de publieksgerichtheid gemiddeld een 6,6. Het rapportcijfer 7 wordt het vaakst gegeven (37 procent). Een groep van 14 procent beoordeelt de publieksgerichtheid met een onvoldoende (een 5 of lager).

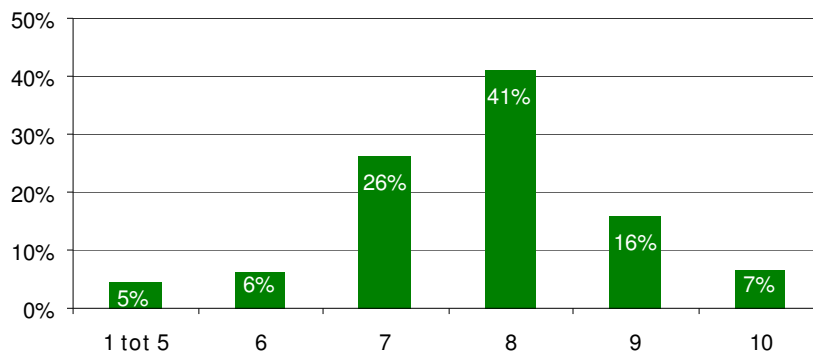
15 | Kunt u een cijfer geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat? (n=228)

Om voor publieksgerichtheid een hoger cijfer te krijgen, moet Rijkswaterstaat volgens de zeevaarders vooral sturen op de volgende punten: betere communicatie (zowel luisteren als informatie geven), betere zichtbaarheid en meer publiciteit. Een zeevaarder: *"Een informatief (kwartaal)blad uitbrengen voor alle Nederlandse schepen en opvarenden met laatste nieuws/ontwikkelen over Nederlandse vlaggenstaat, bemanningszaken"*. Anderen zien vooral de taak in verduidelijking van de functie van Rijkswaterstaat: *"Meer informatie verstrekken met waar ze mee bezig zijn en wat er speelt binnen Rijkswaterstaat"*. Ook zijn vele respondenten tevreden en van mening dat er niets verbeterd hoeft te worden.

3.4 Betrouwbaarheid reistijd op de Nederlandse E.E.Z.

Met de betrouwbaarheid van de reistijd wordt bedoeld dat men kan inschatten hoe lang men onderweg is en hoe laat men aankomt op de Nederlandse exclusieve economische zone (E.E.Z.). Dit is inclusief een eventuele vooraf bekende vertraging. Na deze toelichting is de zeevaarders gevraagd de betrouwbaarheid van de reistijd op het E.E.Z. (NL) te beoordelen met een rapportcijfer.

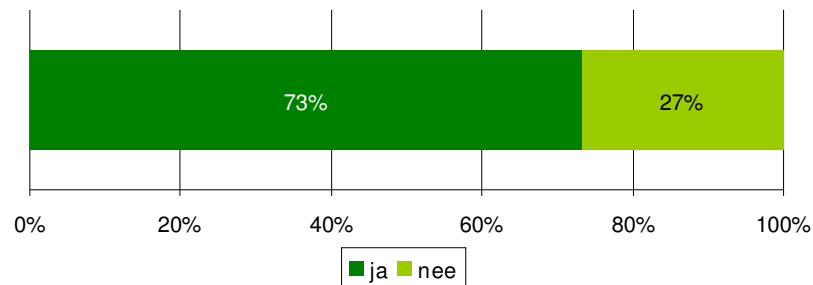
Gemiddeld geven de respondenten een 7,7 voor de betrouwbaarheid van de reistijd. Het rapportcijfer 8 wordt het meest gegeven (41 procent). Vijf procent beoordeelt de betrouwbaarheid van de reistijd met een onvoldoende.

16 | Kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd op de Nederlandse E.E.Z.? (n=228)

Aan de zeevaarders is gevraagd wat Rijkswaterstaat kan doen om voor de betrouwbaarheid van de reistijd een hoger cijfer te krijgen. Men geeft onder meer aan dat Rijkswaterstaat moet zorgen voor betere informatieverstrekking, rekening houden met informatie op het gebied van weer en stromingen (o.a. golfhoogtes en getijgegevens). Ook zou er een betere bediening van bruggen en sluisen moeten komen. Een groot deel van de zeevaarders geeft echter aan niet te weten wat Rijkswaterstaat op dit gebied zou kunnen verbeteren.

Tot slot is aan de respondenten de vraag voorgelegd of zij verschil ervaren in het beheer van de aanloop naar Nederlandse havens in vergelijking met buitenlandse. Een ruime meerderheid van 73 procent geeft aan een verschil te ervaren.

17 | Ervaart u verschil in het beheer van de aanloop naar havens in Nederland wanneer u dit vergelijkt met het buitenland? (n=277)



Uit de toelichting die zeevaarders konden geven blijkt dat dit in Nederland over het algemeen beter is geregeld dan in het buitenland. Zaken die veel worden genoemd zijn: professioneel, georganiseerd, beter, duidelijk en flexibel.

4 Verkeersbegeleiding en informatievoorziening

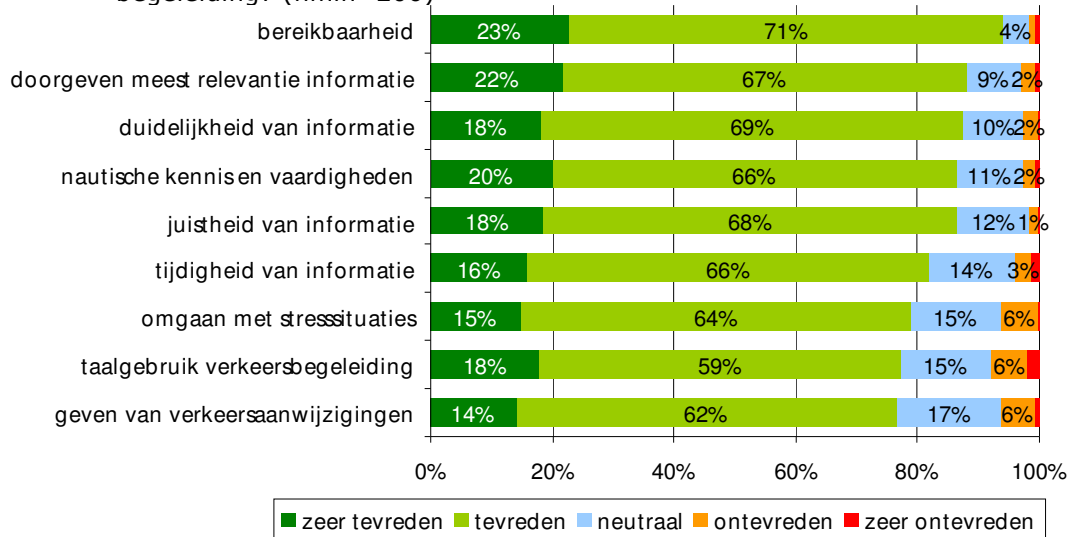
4.1 Inleiding

In dit derde hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de verkeersbegeleiding en informatievoorziening. Aspecten die in dit hoofdstuk aan bod komen zijn onder andere de bereikbaarheid van de verkeersbegeleiding, plaatsbepaling en navigatie en de kwaliteit van de informatie. Ook het loodswezen wordt nader onderzocht.

4.2 Verkeersbegeleiding

Aan de zeevaarders gevraagd hoe tevreden zij zijn over verschillende aspecten van de verkeersbegeleiding, zoals bereikbaarheid, informatie en kennis. Over het algemeen zijn de zeevaarders tevreden over de verkeersbegeleiding. Het meest tevreden zijn de zeevaarders over de bereikbaarheid van de verkeersbegeleiding (94 procent tevreden) en het minst tevreden zijn zij over het taalgebruik en het geven van verkeersaanwijzingen. Maar nog altijd is een ruime meerderheid hierover positief (beide 77 procent). Over de manier waarop de verkeersbegeleiding omgaat met stresssituaties is 79 procent (zeer) tevreden. Hierbij moet opgemerkt worden dat één op de zes respondenten (16 procent) heeft aangegeven geen antwoord te weten op deze vraag.

18 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de verkeersbegeleiding? (nmin=206)



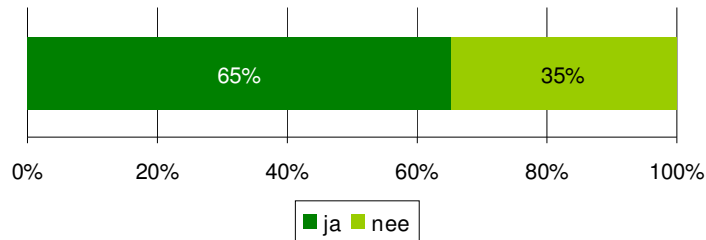
Om de verkeersbegeleiding te verbeteren moet volgens de zeevaarders een tweetal zaken veranderen. Allereerst wordt vaak genoemd dat Engels de enige taal moet worden. Ten tweede moeten de berichten korter en beknopter om de frequentie minder lang bezet te houden. Een aantal gezagvoerders noemen plaats specifieke verbeterpunten. Zo zou bij de Maasaanloop beter gecontroleerd moeten worden op het gebruik van Engels en de naleving van het aanvaarregelement. Verder geven

meerdere respondenten aan dat de communicatie van de verkeersbegeleiding in Rotterdam niet altijd goed verstaanbaar is.

4.3 Loodsen

Van alle respondenten geeft 65 procent aan gebruik te maken van een loods van en naar de Nederlandse havens.

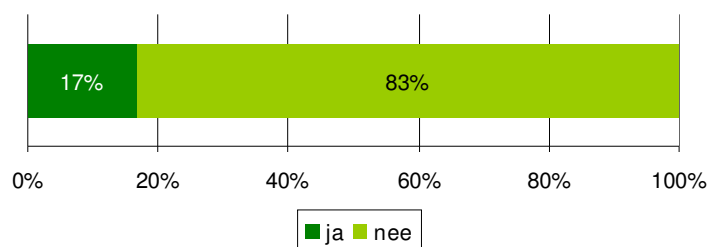
19 | Maakt u gebruik van een loods van en naar de Nederlandse havens? (n=319)



Het vaakst wordt een loods gebruikt bij de haven van Rotterdam. Maar ook IJmuiden de Maasaanloop, Amsterdam, Westerschelde worden veel genoemd. Daarnaast zijn er veel gezagvoerders die aangeven bij alle havens gebruik te maken van een loods.

De grootste groep zeevaarders (83 procent) geeft aan geen bijzondere maatregelen te nemen om langs de Nederlandse kust te varen. Het gebruik van een loods heeft hierop geen invloed, er is geen verschil in de antwoorden op deze vraag tussen respondenten die wel gebruik maken van een loods en respondenten die dit niet doen.

20 | Neemt u nog bijzondere maatregelen om langs de Nederlandse kust te varen? (n=320)

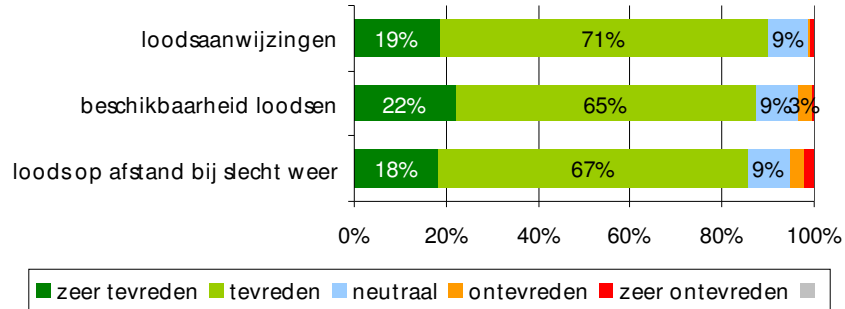


De respondenten die hebben aangegeven wel bijzondere maatregelen te nemen, geven aan vooral 's nachts gebruik te maken van een dubbele brugbezetting en/of een extra uitkijk.

Tenslotte is aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over een aantal aspecten met betrekking tot het loodswezen. Het meest tevreden is men over de loodsaanwijzingen en de beschikbaarheid van loodsen (respectievelijk 90 en 87 procent (zeer) tevreden). Ook over de loods op afstand bij slecht weer is het grootste deel (85 procent) positief. Hierbij is de groep die heeft aangegeven geen antwoord te weten op deze

vraag relatief groot (29 procent). Dit zijn waarschijnlijk gezagvoerders die zelden of nooit gebruik maken van een loods op afstand.

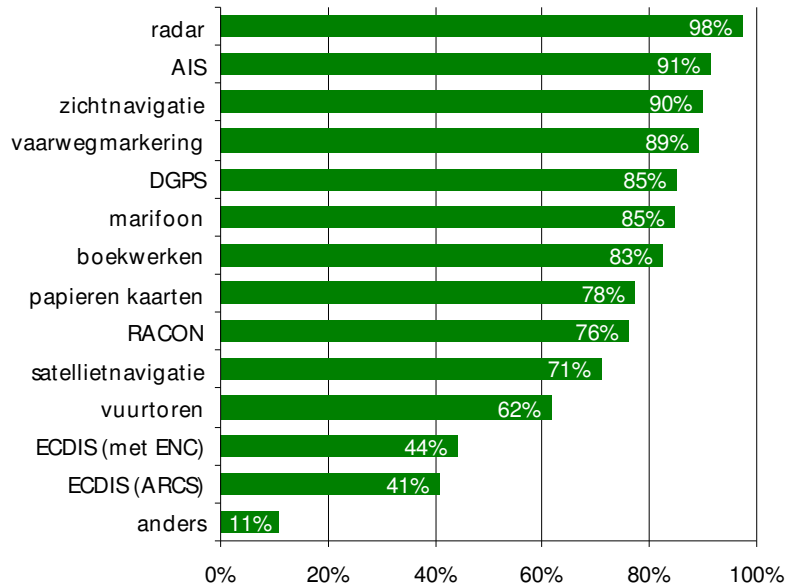
21 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten met betrekking tot het loodswezen? (nmin=212)



4.4 Navigatie en plaatsbepaling

Het meest gebruikte middel voor navigatie en plaatsbepaling is radar. Bijna alle zeevaarders zeggen dit middel te gebruiken. Ook AIS, zichtnavigatie en vaarwegmarkering worden veel gebruikt. ECDIS (met ENC) en ECDIS (ARCS) worden het minst vaak gebruikt; respectievelijk 44 en 41 procent van de zeevaarders geeft aan deze middelen te gebruiken. Andere middelen die nog genoemd worden bij anders, zijn lichtenlijnen, echolood, mobiele telefoon/ internet en elektronische zeekaarten.

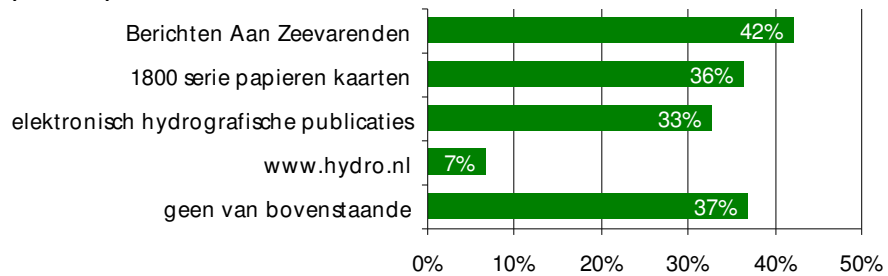
22 | Welke middelen gebruikt u voor communicatie/plaatsbepaling/navigatie? (n=329)



De Dienst der Hydrografie maakt diverse zeekaarten en nautische boekwerken. Van de producten van deze dienst worden vooral de berichten aan zeevarenden gebruikt door zeevaarders (42 procent). Ook de papieren kaarten en de elektronisch hydrografische publicaties worden gebruikt

(respectievelijk 46 en 33 procent). Van alle respondenten geeft een kleine groep (7 procent) aan gebruik te maken van de website (www.hydro.nl). Bijna twee van de vijf respondenten geeft aan geen van de genoemde producten te gebruiken (37 procent).

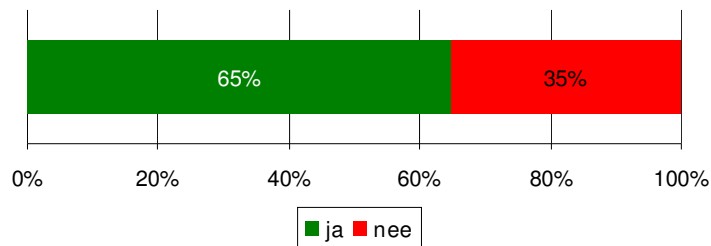
23 | Kunt u aangeven welke van onderstaande producten u gebruikt? (n=329)



Wanneer gevraagd wordt naar ervaring met de genoemde producten, geeft een groot deel van de zeevaarders aan dat men hier tevreden over is en goede ervaringen met de producten heeft. Men geeft onder meer aan dat de informatie duidelijk en betrouwbaar is. Naast de vele tevreden respondenten, geeft ook een groep aan minder tevreden zijn. Bijvoorbeeld over de gebruiksvriendelijkheid van de digitale boekwerken. Verder wordt opgemerkt dat het verstandig is om een combinatie van plaatsbepalingen te gebruiken en dat afhankelijkheid van één navigatiemiddel onverstandig is.

Bijna tweederde van alle respondenten is op de hoogte van de geleidelijke verplichtstelling van het gebruik van ECDIS in de periode 2012-2018 (65 procent).

24 | Weet u van de geleidelijke verplichtstelling van het gebruik van ECDIS in de periode 2012-2018? (n=305)



Aan de zeevaarders is gevraagd naar mogelijkheden om plaatsbepaling en navigatie te verbeteren. De drie hoofdpunten bestaan uit een beter uitrusting met AIS/RACON, een back-upstelsysteem voor GPS en betere opleiding/scholing/cursussen over plaatsbepaling en navigatie, ook zonder het gebruik van elektronica.

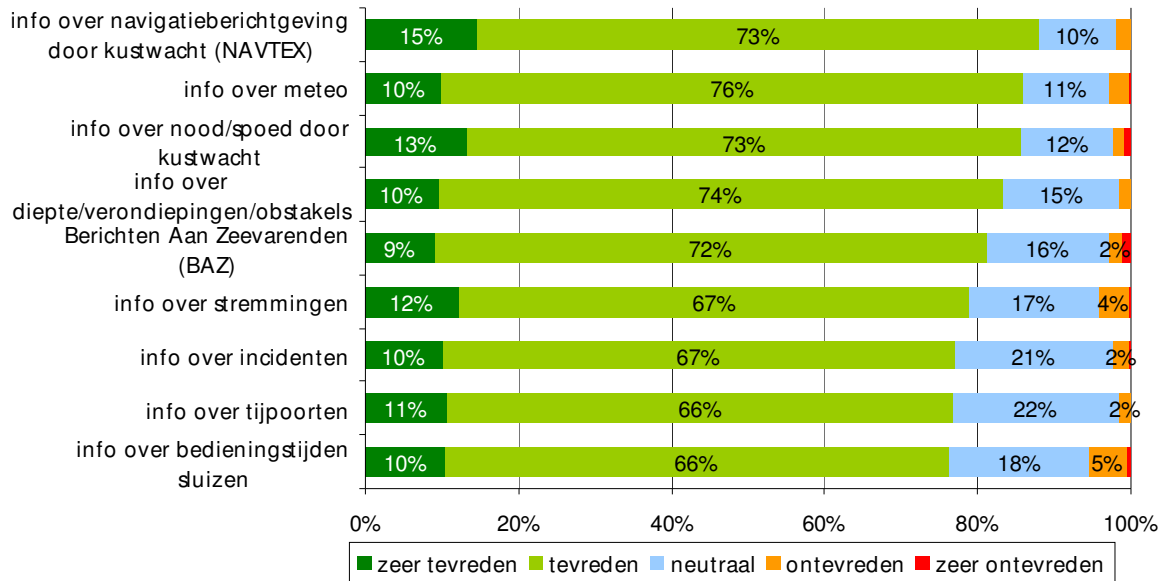
4.5 Informatievoorziening

Aan de respondenten is gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over een aantal aspecten van ontvangen informatie. Het meest tevreden is men over informatie over navigatieberichtgeving door de Kustwacht; 88 procent is hierover (zeer) tevreden. Maar ook over informatie over meteo,

nood/spoed door de Kustwacht en diepte/verondiepingen/obstakels en Berichten Aan Zeevarenden is (meer dan) 80 procent van de gezagvoerders (zeer) tevreden.

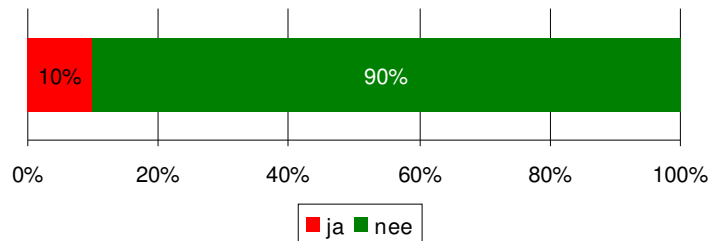
Bij informatie over bedieningstijden van sluisen geldt dat een grote groep gezagvoerders heeft aangegeven geen antwoord te weten op deze vraag (34 procent). Respondenten die hier wel een oordeel over kunnen geven, zijn voor het grootste deel positief.

25 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de ontvangen informatie? (nmin=202)



De (nautische) beheerder verstrekt informatie over onder andere meteo, diepte/verondieping/obstakels, tijpoorten, stromingen/incidenten en bedieningstijden bruggen en sluisen. Aan de zeevaarders is gevraagd of zij nog informatie van de beheerder missen. Een zeer ruime meerderheid van 90 procent geeft aan geen informatie te missen.

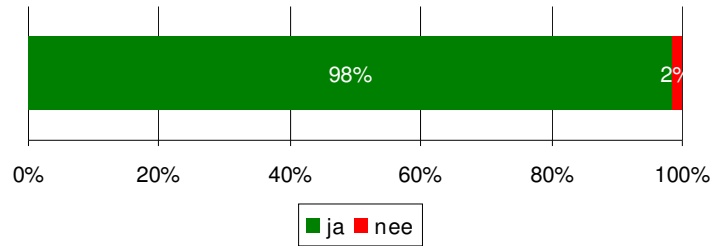
26 | Mist u nog informatie? (n=319)



De groep die nog wel informatie mist noemt hier vooral dat de meteo-informatie uitgebreider kan met o.a. informatie over golfhoogtes, neerslag en wind. Ook geeft een aantal gezagvoerders aan dat er informatie moet komen omtrent het stoppen van een loodsdienst.

In overeenstemming met het voorgaande vindt 98 procent van de gezagvoerders dat zij in het algemeen de juiste informatie kunnen vinden die zij nodig hebben voor het varen op Nederlands vaarwater. De enkele zeevaarders die dit niet vinden geven onder meer aan dat dit komt door de hoeveelheid en de onoverzichtelijkheid van de informatie, en dat men behoefte heeft aan aanvullende tekst in het Nederlands.

27 | Kunt u in het algemeen de juiste informatie vinden die u nodig heeft voor het varen op Nederlands vaarwater? (n=310)



De kwaliteit van de ontvangen informatie kan volgens de zeevaarders verder verbeterd worden door een betere kwaliteit/dekking van het informatiekanaal en door de informatie digitaal aan te bieden via een internetverbinding.

5 Veiligheid

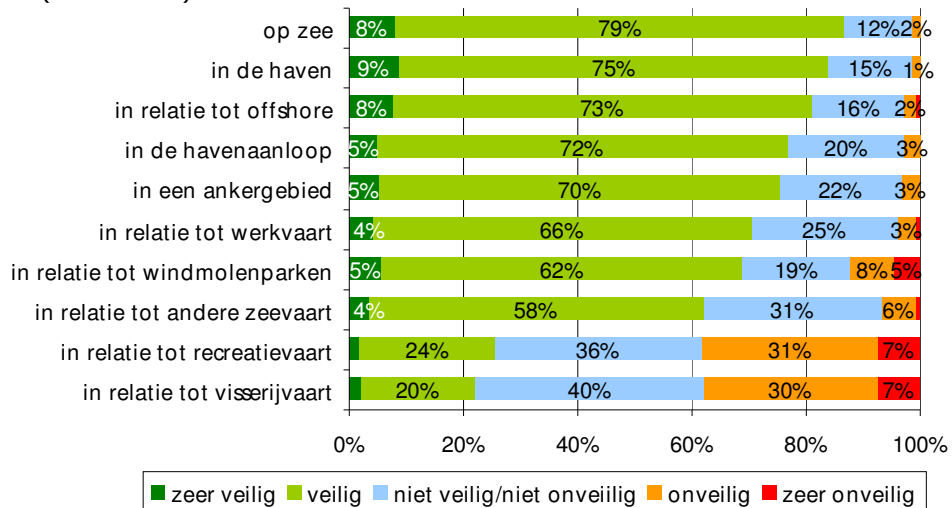
5.1 Inleiding

In dit deel van het rapport wordt ingegaan op de veiligheid en de ervaring met (bijna) incidenten en calamiteiten. Zo is bijvoorbeeld aan respondenten die recentelijk een (bijna) incident of calamiteit hebben meegemaakt gevraagd naar het soort incident, de oorzaak hiervan en de hulpverlening.

5.2 Veiligheid

Aan de respondenten is voor een aantal situaties gevraagd hoe zij de veiligheid hiervan ervaren. De meeste situaties worden door de zeevaarders als veilig ervaren. Vooral de situaties op zee, in de haven en situaties in relatie tot offshore worden als veilig ervaren; slechts 1 à 2 procent geeft aan deze situaties als onveilig te ervaren. Het *minst* veilig wordt de interactie met de recreatie- en visserijvaart ervaren. Bijna tweevijfde van de gezagvoerders ervaart situaties in relatie tot recreatievaart en visserijvaart als (zeer) onveilig (respectievelijk 38 en 37 procent).

28 | Hoe ervaart u de veiligheid in onderstaande situaties? (nmin=297)

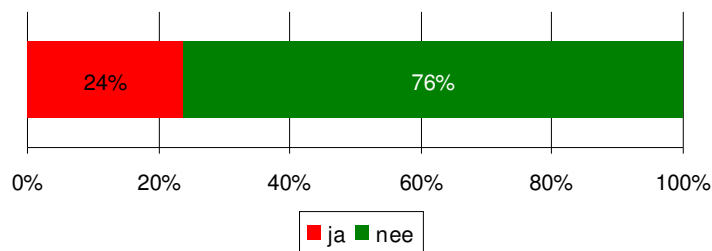


Aan de zeevaarders is gevraagd wat volgens hen de veiligheid verbeterd. Aspecten die veel genoemd worden hebben betrekking op de kennis bij de recreatievaart (b.v. opleidingsniveau), zichtbaarheid van schepen (b.v. uitrusten met AIS), locatie visserij en windmolenparken (b.v. niet in de buurt van drukke scheepvaartroutes) en regelgeving aanpassen en de controle hierop verscherpen.

5.3 Incidenten en calamiteiten

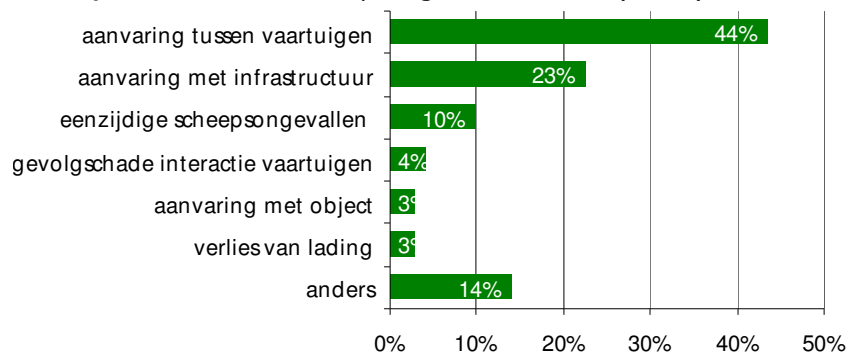
Circa een kwart van de respondenten (24 procent) heeft wel eens een scheepsongeval meegemaakt. Uit de antwoorden van de gezagvoerders blijkt dat deze scheepsongevallen vooral in buitenlandse gebieden plaatsvonden.

29 | Wie Heeft u wel eens een scheepsongeval meegemaakt? (n=323)



Hier gaat het in de meeste gevallen om een aanvaring tussen twee vaartuigen (44 procent). In een kwart van de gevallen gaat het om een aanvaring met infrastructuur (23 procent). In 10 procent van de gevallen gaat het om een eenzijdig scheepsongeval, zoals een brand of explosie aan boord. Andere scheepsongevallen (categorie anders) hebben vooral betrekking op calamiteiten aan boord door medische oorzaken.

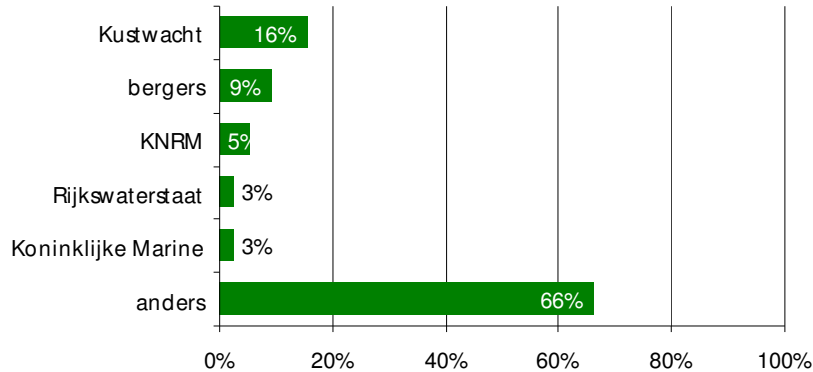
30 | Wat voor een scheepsongeval was dat? (n=71)



Uit toelichtingen van de respondenten blijkt dat de meeste scheepsongevallen worden veroorzaakt door (machine)storingen, slechte/zware weersomstandigheden, navigatie- en/of inschattingsfouten en het hebben van onvoldoende bemanning op de brug en/of uitkijk.

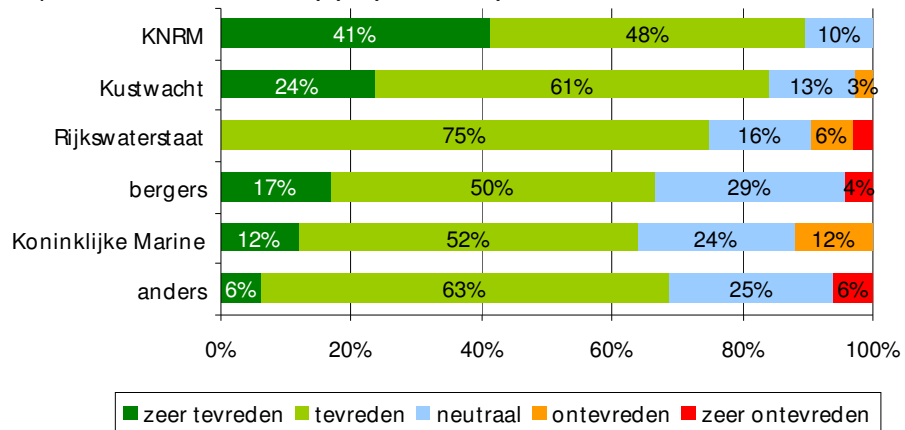
In 16 procent van de gevallen was het de Kustwacht die hulp verleende bij een incident of de calamiteit. Bij 3 procent van de scheepsongevallen werd hulp verleend door Rijkswaterstaat en de Koninklijke Marine. De gezagvoerders die 'anders' hebben geantwoord, geven met name aan dat ze geen hulp nodig hebben gehad en het zelf hebben opgelost of hulp van andere gezagvoerders hebben gehad.

31 | Wie heeft u hulp verleend bij dit scheepsongeval (n=77)



Aan de zeevaarders die daadwerkelijk betrokken zijn geweest bij een scheepsongeval, is gevraagd hoe tevreden men is over de dienstverlening van de instantie(s) waar men hulp van heeft ontvangen. Vrijwel alle respondenten (90 procent) zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van de Koninklijke Nederlandse Reddingsmaatschappij. Ook over de andere dienstverlenende instanties is een ruime meerderheid (zeer) tevreden.

32 | Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de hulpverlenende instantie(s)? (nmin=16)



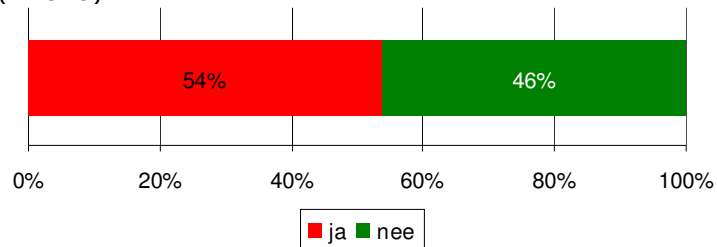
Vanwege het beperkte aantal waarnemingen zijn de resultaten in bovenstaande figuur slechts indicatief.

Als toelichting geven de meeste respondenten aan dat men vlug en goed geholpen is: "Zaak werd professioneel en rustig afgehandeld."

5.4 Bijna incidenten of calamiteiten

Ongeveer de helft van alle respondenten heeft wel eens een 'bijna' aanvaring meegemaakt (54 procent). Als oorzaak van dit bijna ongeval noemt men vooral verkeerd vaargedrag van andere watergebruikers en weersomstandigheden zoals harde wind.

33 | Heeft u wel eens een 'near miss'/bijna aanvaring meegemaakt?
(n=318)



Respondenten die wel eens een bijna aanvaring hebben meegemaakt, noemen diverse locaties waarvan er geen echt uitspringt. Locaties die genoemd worden, zijn onder meer: de Maasaanloop, Noordhinder TSS, Westerschelde en Friesland Junction.

Genoemde oorzaken zijn onder meer onoplettendheid (van andere vaarders), te weinig uitwijken van andere schepen, vissers en zeilboten die geen duidelijke koers en vaart aanhouden en diverse weersomstandigheden, zoals mist en snel opkomende harde wind.

6 Wensen

Naast een oordeel over een aantal aspecten is de zeevaarders gevraagd wat Rijkswaterstaat goed doet, wat nog niet goed gaat en hoe de dienstverlening verder verbeterd kan worden.

Rijkswaterstaat communiceert

De respondenten zijn gevraagd aan te geven wat Rijkswaterstaat goed doet. Volgens de zeevaarders communiceert Rijkswaterstaat goed, vooral door de goede informatievoorziening. Ook de staat van het materieel van Rijkswaterstaat wordt gewaardeerd.

Efficiëntie en zichtbaarheid

Vervolgens is gevraagd op welke gebieden Rijkswaterstaat nog zou kunnen verbeteren. Volgens de zeevaarders moet Rijkswaterstaat vooral efficiënter werken. Daarnaast wordt gezegd dat de Kustwacht te klein is om haar taken goed uit te kunnen voeren. Voor een betere publieksgerichtheid moet Rijkswaterstaat de zichtbaarheid vergroten en zorgen voor meer publiciteit.

Bereikbaarheid

Veel gezagvoerders zien graag een betere dekking van mobiele netwerken en radiofrequenties (VHF). Daarnaast wil men graag dat de voertaal Engels wordt. Om de bereikbaarheid verder te vergroten is het volgens de zeevaarders van belang dat berichten van Rijkswaterstaat korter en beknopter worden, omdat ze anders de frequentie te lang bezet te houden. Daarnaast zouden ankerplaatsen meer richting de kust verplaatst moeten worden, om zo beter GSM-bereik te hebben. In het algemeen geeft men over ankergebieden aan dat deze vaak te vol zijn.

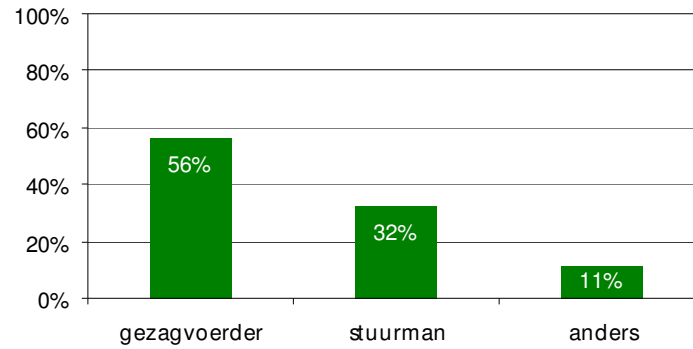
Tot slot zou in verband met de bereikbaarheid de kwaliteit van het informatiekanaal verbeterd moeten worden en moet de informatie ook digitaal aangeboden worden via een internetverbinding.

Zichtbaarheid en veiligheid

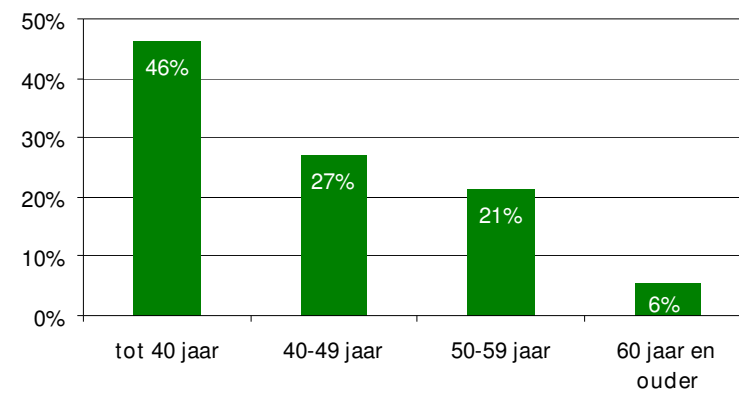
Volgens respondenten zijn schepen, boeien en andere zaken op of in het water op dit moment moeilijk te herkennen op de radar, vooral bij slecht weer. Als oplossing wordt aangedragen dat er een betere uitrusting met AIS/RACONS moet komen, onder andere door een verplichting van AIS voor alle schepen. Om de veiligheid te vergroten moeten de aangewezen plekken voor visserij en de locatie van windmolenparken meer uit de buurt van drukke scheepvaartroutes liggen. Ook een back-upstelsel voor GPS kan de veiligheid vergroten. Betere kennis bij gezagvoerders over plaatsbepaling en navigatie zonder het gebruik van elektronica kan de veiligheid verhogen. Verder zouden verkeersscheidingsstelsels (behalve om te kruisen) vrij moeten worden van visserij- en recreatievaart. Tot slot wordt regelgeving nog genoemd. Zo ziet men graag dat de controle op naleving verscherpt wordt men en is het nodig dat recreatievaarders beter op de hoogte zijn van de geldende regelgeving op zee.

Bijlage A Profiel respondenten

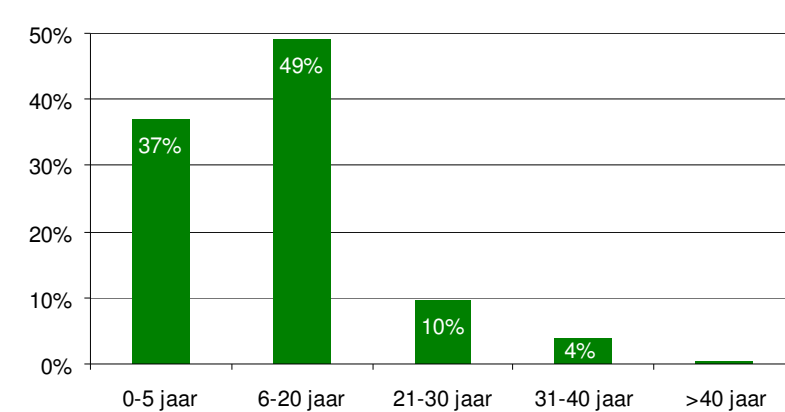
1 | Wat is uw functie? (n=324)



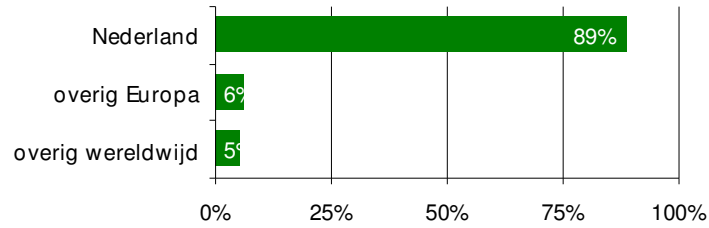
2 | Wat is uw leeftijd? (n=327)



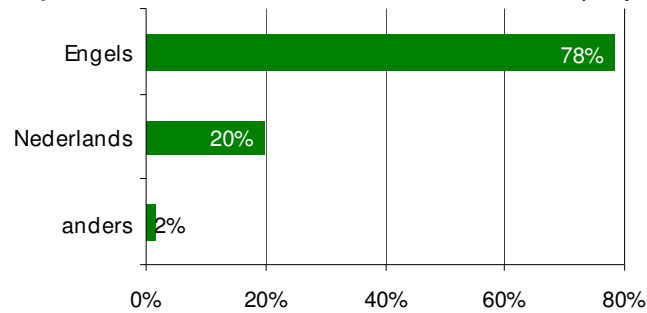
3 | Hoeveel jaar ervaring heeft u? (n=325)



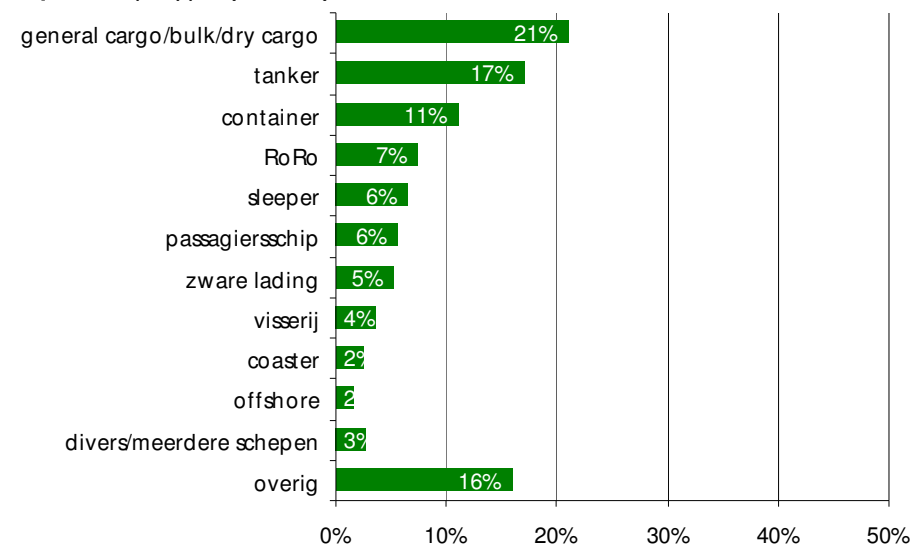
4 | Wat is uw nationaliteit? (n=326)



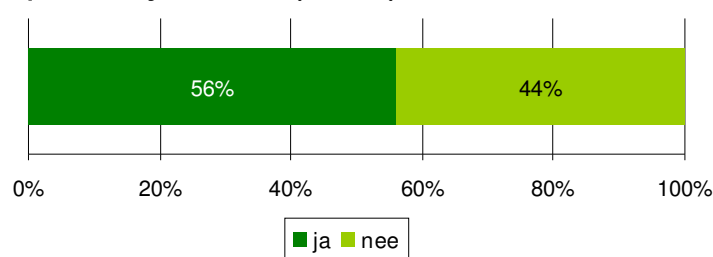
5 | Wat is de voertaal aan boord van uw schip? (n=273)



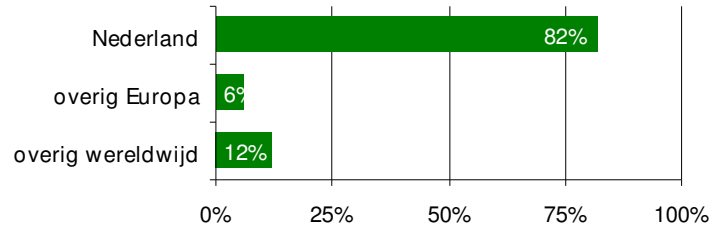
6 | Scheepstype (n=324)



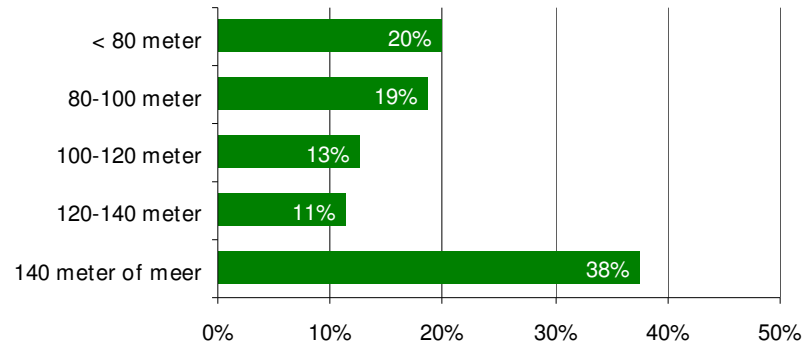
7 | Gevaarlijke stoffen (n=316)



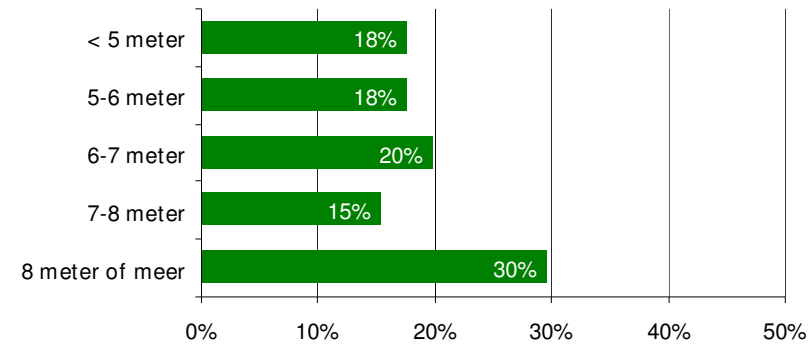
8 | Vlaggenstaat (n=316)



9 | Lengte (n=316)



10 | Diepgang schip (n=318)



Bijlage B Onderzoeksverantwoording

Methode

Om er voor te zorgen dat het GTO Zeevaart 2010 waardevolle en voldoende informatie oplevert, zijn eerst experts op het gebied van Zeevaart geïnterviewd. In totaal zijn er zes groepsinterviews gehouden waaraan ruim 20 deskundigen hebben deelgenomen. De interviews hebben in het najaar van 2009 plaatsgevonden met:

1. Rijkswaterstaat Noord-Nederland,
2. Rijkswaterstaat Noord-Holland,
3. Rijkswaterstaat Noordzee,
4. Rijkswaterstaat Zeeland,
5. Scheepvaartverkeerscentrum,
6. Afdeling Scheepvaart, Rijkswaterstaat Dienst Verkeer en Scheepvaart.

In deze gesprekken stonden drie vragen centraal:

1. Als we het hebben over de doelgroep Zeevaart, waar hebben we het dan precies over?
2. Wat zijn belangrijke onderwerpen in de vragenlijst (de onderwerpen van de vragenlijst uit 2006 zijn hierbij het vertrekpunt)?
3. Op welke manier kan het onderzoek het best worden uitgevoerd?

Op basis van deze bijeenkomst is de doelgroep bepaald (gezagvoerders van zeeschepen; dit kan de kapitein zijn of een eerste stuurman) en is de vragenlijst aangepast aangevuld.

In april 2010 is een sessie gehouden met medewerkers van verschillende diensten van Rijkswaterstaat (DNZ, Kustwacht, DGLM, DVS). Tijdens deze bijeenkomst is de aangepaste vragenlijst besproken vanuit de verschillende invalshoeken.

Steekproef

Uit de verschillende gesprekken die met de experts en medewerkers van RWS zijn gevoerd, is besloten om diverse personen/bedrijven/organisaties te benaderen met het verzoek om mee te werken aan het verspreiden van de vragenlijst onder de doelgroep. Hierna volgt een opsomming van personen/bedrijven/organisaties die hebben meegewerkt aan het verspreiden van de vragenlijst:

- Nautilus International
- Peterson
- Koninklijke Dirkzwager
- Inspecteurs van het Havenbedrijf Rotterdam
- Inspecteurs van het Havenbedrijf Amsterdam
- IVW
- Het Nederlands Loodswezen
- VisNed
- NVKK

In totaal zijn circa 2.200 vragenlijsten uitgedeeld of verstuurd. Omdat is gekozen voor een brede aanpak (via meerdere wegen zijn respondenten benaderd) kan het zijn dat respondenten meer dan één keer zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Het is niet met zekerheid te zeggen of de 2.200 vragenlijsten ook bij 2.200 'unieke' respondenten zijn terechtgekomen.

Veldwerk

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode juni tot en met oktober 2010. Respondenten zijn per mail of brief uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek, en konden de vragenlijst zowel schriftelijk als online invullen. In totaal hebben 329 zeevaarders de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld. Uitgaande van een steekproef van circa 2.200 betekent dit een respons van 15 procent.

De vragenlijst bestond 58, voornamelijk gesloten, vragen. De vragenlijst is ook vertaald in het Engels om ook buitenlandse zeevaarders in het onderzoek te kunnen betrekken.

Rapportage

De in de rapportage vermelde tevredenheidsscores hebben betrekking op de respondenten die de vraag beantwoord hebben (exclusief de categorie 'weet niet'). Indien meer dan 20 procent op een vraag 'weet niet' heeft geantwoord dan is dit in de rapportage vermeld.

Bij de figuren staat vermeld hoeveel respondenten (n) de vraag hebben beantwoord. Indien er in een figuur de resultaten van meerdere vragen wordt weergegeven, wordt vermeld hoeveel respondenten de vraag minimaal (nmin) hebben beantwoord.

Bijlage C Publiekswaardemodel

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de tevredenheidsscores per ondervraagd aspect, gegroepeerd naar thema uit Publiekswaardemodel.

De kleuren geven weer welk deel van de respondenten (zeer) tevreden is over een aspect, waarbij geldt:

- 80 procent of meer (zeer) tevreden: groen
- 60-79 procent (zeer) tevreden: oranje
- Minder dan 60 procent (zeer) tevreden: rood

Resultaat	Afhandeling	Emotie
voldoende vaarwegmarkering (94%)	loodsaanwijzingen (90%)	
kwaliteit vaarwegmarkering (92%)	dienstverlening KNRM (90%)	
ligging van de route (93%)	beschikbaarheid loodsen (87%)	
breedte van de route (93%)	loods op afstand bij slecht weer (85%)	
diepte van de route (93%)	dienstverlening Kustwacht (84%)	
markering route (92%)	verkeersbegeleiding (samengesteld) (84%)	
de ligging VSS (88%)	communicatie van de verkeerspost (82%)	
de lay-out VSS (86%)	ontvangen informatie (samengesteld) (82%)	
ligging en aanloop ankergebieden (86%)	Berichten Aan Zeevarenden (BAZ) (81%)	
onderhoud zeesluizen (84%)	bedieningstijden zeesluizen (79%)	
veiligheid in een ankergebied (75%)	passeertijden zeesluizen (78%)	
omvang/beschikbaarheid ankergebieden (74%)	dienstverlening RWS (75%)	
bruikbaarheid ankergebieden (72%)	gebruik door andere scheepvaart VSS (65%)	
aantal ankergebieden (71%)		
wachtplaatsen bij zeesluizen (57%)		
		Moeite
		wachttijden zeesluizen (67%)

Bijlage D

Vragenlijst

Vragenlijst Gebruikerstevredenheid Zeevaart 2010

Achtergrondkenmerken

1 Wat is uw functie?

Gezagvoerder

Stuurman

Anders, namelijk:

2 Wat is uw leeftijd?

--	--

3 Hoeveel jaar ervaring heeft u in uw huidige functie?

--	--

4 Wat is uw nationaliteit?

5 Wat is de voertaal aan boord van uw schip?

Nederlands

Duits

Engels

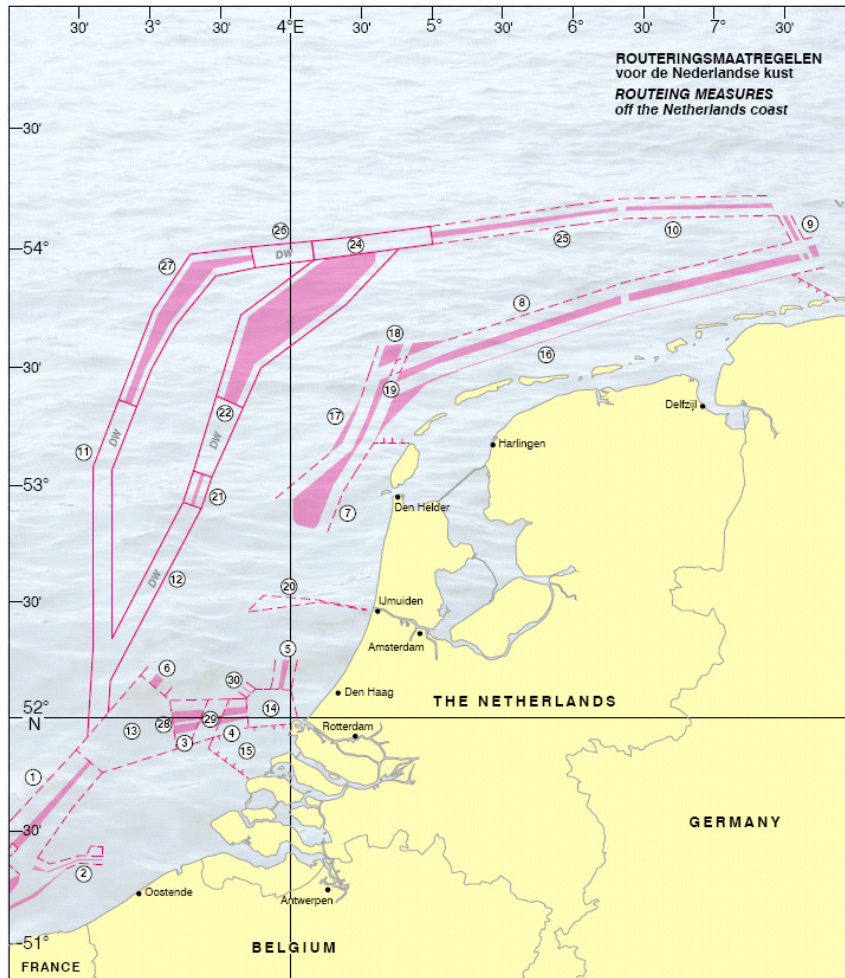
Spaans

Anders, namelijk

6 Geef s.v.p. een korte omschrijving van het schip (Scheepstype, Loa, Maximale diepgang, Ladingsoort en vlaggenstaat).

Scheepstype	
Loa (lengte over alles)	
Maximale diepgang	
Ladingsoort	
Gevaarlijke stoffen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Vlaggenstaat	

Kwaliteit vaarwegen



7 Welke route binnen het E.E.Z. NL (Exclusieve Economische Zone Nederland) heeft u het meest recent gevaren? Zie bovenstaande kaart voor een overzicht van het E.E.Z. (NL). U kunt dit aangeven door de nummers van de knooppunten in de door u gevaren volgorde te noteren.

8 Hoe vaak vaart u deze route? Geef s.v.p. een frequentie aan.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Vaker dan 1x per week | <input type="checkbox"/> Circa 1x per half jaar |
| <input type="checkbox"/> Circa 1x per week | <input type="checkbox"/> Circa 1x per jaar |
| <input type="checkbox"/> Circa 1x per maand | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> Circa 1x per drie maanden | <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/> |

9 Welke Nederlandse haven heeft u het meest recent bezocht?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Dordrecht | <input type="checkbox"/> Terneuzen |
| <input type="checkbox"/> Moerdijk | <input type="checkbox"/> Eemshaven |
| <input type="checkbox"/> Rotterdam | <input type="checkbox"/> Delfzijl |
| <input type="checkbox"/> Amsterdam | <input type="checkbox"/> Den Helder |
| <input type="checkbox"/> Vlissingen | <input type="checkbox"/> Harlingen |
| <input type="checkbox"/> ik heb geen Nederlandse haven bezocht | |
| <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: | <input style="width: 400px; height: 15px;" type="text"/> |

10 In welke mate bent u tevreden over de volgende aspecten?

Het gaat hierbij om de aspecten op de route of haven binnen het E.E.Z. (NL) die u het meest recent gevaren of bezocht heeft. Het gaat dus om de route of de haven die u bij vraag 7 en 9 hebt aangegeven.

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
Ligging van de route	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diepte van de route	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Breedte van de route	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedieningstijden zeesluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onderhoud van zeesluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Markering route (tonnen/boeien)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voldoende vaarwegmarkering (onderlinge afstand en juist dekken van gevaren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kwaliteit van de vaarwegmarkering (herkenbaarheid en verkenbaarheid van objecten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 Wat zou er het eerst aan de route/het vaargebied veranderd of verbeterd moeten worden? Licht uw antwoord s.v.p. toe en geef ook aan welke plek u specifiek bedoelt.

12 Maakt u wel eens gebruik van ankergebieden?

- | | | |
|--|--|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja, namelijk (locatie): | <input style="width: 350px; height: 15px;" type="text"/> | → ga naar vraag 13 |
| <input type="checkbox"/> Nee | | → ga naar vraag 15 |
| <input type="checkbox"/> Weet niet | | → ga naar vraag 15 |

13 In welke mate bent u tevreden over de volgende aspecten van de ankergebieden?

SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
De ligging en aanloop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De omvang / beschikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De bruikbaarheid (kwaliteit hougrond en schoon zijn van obstakels)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aantal ankergebieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 Heeft u suggesties voor verbetering van de ankergebieden? Licht uw antwoord s.v.p. toe en geef ook aan welk ankergebied u specifiek bedoelt.

Verkeersbegeleiding en Informatievoorziening

15 In welke mate bent u tevreden over de volgende aspecten van de verkeersbegeleiding?

Het gaat hierbij om de aspecten van het traject dat u het meest recent gevaren heeft en de haven die u het meest recent heeft bezocht binnen het E.E.Z. (NL). Het gaat dus om de route of de haven die u bij vraag 7 en 9 hebt aangegeven.

SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
Bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doorgeven meest relevante informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nautische kennis en vaardigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juistheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tijdigheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omgaan met stresssituaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taalgebruik verkeersbegeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geven van verkeersaanwijzingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16 Hoe kan de verkeersbegeleiding verder verbeterd worden?

Het gaat hierbij om verbeteringen op het traject dat u het meest recent gevaren heeft en de haven die u het meest recent heeft bezocht binnen het E.E.Z. (NL). Het gaat dus om verbeteringen van de route of de haven die u bij vraag 7 en 9 hebt aangegeven.

Licht uw antwoord s.v.p. toe en geef ook aan welke plek u specifiek bedoelt.

17 Maakt u gebruik van een loods van en naar de Nederlandse havens?

- Ja, voor regio:
- Nee

18 Neemt u nog bijzondere maatregelen om langs de Nederlandse kust te varen? (bv. dubbele brugbezetting of Noordzeeloods)

- Ja, namelijk:
- Nee

19 In welke mate bent u tevreden over onderstaande aspecten met betrekking tot het loodswezen? SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
de beschikbaarheid van loodsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de loodsaanwijzingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de loods op afstand bij slecht weer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20 In welke mate bent u tevreden over de volgende aspecten van de ontvangen informatie? SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
Informatie over meteo (incl. waterstanden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie over diepte/verondiepingen/obstakels etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie over tijpoorten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie over stremmingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie over bedieningstijden sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie over incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berichten Aan Zeevarenden (BAZ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie over nood/spoed door de kustwacht (pan pan, may day)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie over navigatieberichtgeving door de kustwacht (NAVTEX)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 21 De (nautisch) beheerder verstrekt informatie over o.a. de volgende onderwerpen:
- meteo
- diepte/verondieping/obstakels/et cetera
- tijpoorten
- stremmingen en incidenten
- bedieningstijden bruggen en sluizen
Mist u nog informatie?

Ja, namelijk:

Nee

- 22 Kunt u in het algemeen de juiste informatie vinden die u nodig heeft voor het varen op Nederlands vaarwater?

Ja

Nee, want:

Weet niet

- 23 Hoe kan de kwaliteit van de ontvangen informatie verder verbeterd worden?

Navigatie en plaatsbepaling

- 24 Van welke middelen maakt u gebruikt voor communicatie/plaatsbepaling/navigatie? *MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK*

DGPS

RACON

Vaarwegmarkering

ECDIS (met officiële ENC)

Satellietnavigatie

ECDIS (ARCS)

Papieren kaarten

Marifoon

Boekwerken (Hydrografische publicatie)

Zichtnavigatie

Radar

Vuurtoren

AIS

Anders, namelijk:

- 25 De Dienst der Hydrografie maakt diverse zeekaarten en nautische boekwerken. In aanvulling op bovenstaande vraag heeft zij nog een specifieke vraag over een aantal van haar producten. Kunt u aangeven welke van onderstaande producten u gebruikt? *MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK*

1800 serie papieren zeekaarten

Elektronisch hydrografische publicaties (bijvoorbeeld digipilot of NL Tides)

Berichten aan Zeevarenden

Website www.hydro.nl

geen van bovenstaande

- 26 Kunt u uw ervaring met bovenstaande middelen (van vraag 24 én 25) toelichten qua tevredenheid?

27 Weet u van de geleidelijke verplichtstelling van het gebruik van ECDIS in de periode 2012-2018?

- Ja
 Nee
 Weet niet

28 Welke mogelijkheden ziet u om de middelen voor plaatsbepaling/navigatie te verbeteren?

Veiligheid

29 Hoe ervaart u de veiligheid in onderstaande situaties?

SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	zeer veilig	veilig	niet veilig/ niet onveilig	onveilig	zeer onveilig	weet niet
Op zee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In een ankergebied	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In de havenaanloop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In de haven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In relatie tot andere zeevaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In relatie tot werkvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In relatie tot recreatievaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In relatie tot visserijvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In relatie tot windmolenparken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In relatie tot offshore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30 Hoe kan de veiligheid verder verbeterd worden? Licht uw antwoord s.v.p. toe en geef ook aan welke plek u specifiek bedoelt.

31 Heeft u wel eens een scheepsongeval meegemaakt?

Een scheepsongeval is een voorval te water waarbij onbedoeld schade (fysieke schade en/of tijdsverlies) ontstaat en waarbij minimaal één vaartuig betrokken is.

- Ja, namelijk op de volgende locatie: → ga naar **vraag 32**
 Nee → ga naar **vraag 37**

32 Wat voor een scheepsongeval was dat?

- Aanvaring tussen twee (of meer) vaartuigen
- Aanvaring met infrastructuur, bijv. (onderdelen van) brug, sluis, krib, dam, kade, laad- of loswal, (drijvende) steiger of oever/damwand of aan de grond lopen/gronden/stranden/vastvaren/omhoog varen
- Aanvaring met een object, bijv. meetpalen, meerpalen, lichtopstanden, boei, ton, obstakel onder water/wrak of drijvende objecten zoals hout, containers en drijvende inrichting
- Gevolgschade door interactie tussen twee (of meer) vaartuigen
- Eenzijdige scheepsongevallen, zoals brand of explosie aan boord, breken, kapseizen/ omslaan, lek raken/ vervullen /water maken, zinken, stranden
- verlies van lading
- Anders, namelijk:
- Weet niet

33 Kunt u de vermoedelijke oorzaak en gevolg van het ongeval beschrijven?

34 Wie heeft u hulp verleend bij dit scheepsongeval? MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

- Rijkswaterstaat
- Kustwacht
- Koninklijke Marine
- Koninklijke Nederlandse Reddingsmaatschappij (KNRM)
- Bergers
- Anders, namelijk:
- Weet niet → ga naar **vraag 37**

35 In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van de hulpverlenende instantie(s)? U kunt 'n.v.t.' aankruisen indien u geen ervaring heeft met de dienstverlening van een bepaalde hulpverlenende instantie. SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t.
Rijkswaterstaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kustwacht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koninklijke Marine (KNRM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bergers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36 Kunt u uw antwoord op de vorige vraag toelichten?

37 Heeft u wel eens een 'near miss'/ bijna aanvaring meegemaakt?

Een 'near miss'/bijna aanvaring is een situatie waarbij het noodzakelijk is om een noodingreep of interventie te plegen (door walorganisatie of door verkeersdeelnemer zelf), in de koers en/of vaarsnelheid van een vaartuig, om een scheepsongeval te voorkomen.

- Ja, namelijk op de volgende locatie:
- Nee → ga naar **vraag 39**

38 Kunt u de situatie, vermoedelijke oorzaak en gevolg van het 'bijna' incident/calamiteit beschrijven?

Overig (verkeersscheidingsstelsels, zeesluizen, windmolenparken en milieu)

39 In welke mate bent u tevreden over de volgende aspecten van de verkeersscheidingsstelsels binnen het E.E.Z. (NL)? *SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ*

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
De ligging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De lay-out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebruik door andere scheepvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40 Hoe kunnen de verkeersscheidingsstelsels binnen het E.E.Z. (NL) verder verbeterd worden? Licht uw antwoord s.v.p. toe en geef ook aan welke plek u specifiek bedoelt.

41 Belemmeren de beperkingen die gesteld zijn aan de Inshore Traffic Zones u in uw vaart? *MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK*

- Ja, benoorden de Waddenzee, namelijk:
- Ja, voor de Zuid-Hollandse eilanden, namelijk:
- Nee

42 We hebben eerder uw mening gevraagd over informatievoorziening bij zeesluizen, nu willen we u graag iets vragen over zeesluizen in het algemeen. In welke mate bent u tevreden over de onderstaande aspecten met betrekking tot de dienstverlening bij zeesluizen (bijvoorbeeld bij IJmuiden of Terneuzen)? *SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ*

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
Wachttijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passeertijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communicatie van de verkeerspost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wachtplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

43 Heeft u hinder van bestaande windmolenparken?

- Ja, want:
- Nee
- Weet niet

44 Hoe groot is de afstand van uw schip tot het windmolenpark, als u er langs vaart?

, zee mijl

Weet niet

45 Bent u bekend met de aanvullende regelgeving op de Waddenzee?

Ja

Nee

Weet niet

Rijkswaterstaat en Kustwacht voor de zeevaart

46 Kent u

SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	Ja	nee	weet niet
Rijkswaterstaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de Kustwacht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Indien onbekend met Rijkswaterstaat en Kustwacht, ga naar vraag 53.

47 Rijkswaterstaat en de Kustwacht zorgen ervoor dat een vlotte, veilige en milieuvriendelijke verkeersafwikkeling mogelijk is op het E.E.Z (NL) en op de toegangsgeulen van en naar de havens. Verder heeft Rijkswaterstaat de zorg voor de instandhouding van deze infrastructuur.

Als u een rapportcijfer (van 1 tot 10) aan Rijkswaterstaat en de Kustwacht mag geven, welk cijfer geeft u dan? (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
Rijkswaterstaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de Kustwacht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

48 Wat doen Rijkswaterstaat/Kustwacht goed m.b.t. bovenstaande en kunt u uw antwoord toelichten?

49 Wat doen Rijkswaterstaat/Kustwacht minder goed m.b.t. bovenstaande en kunt u uw antwoord toelichten?

50 In welke mate bent u het eens met de volgende stelling over Rijkswaterstaat?

NB. publieksgericht op het gebied van zeevaart houdt in dat er op een goede manier rekening wordt gehouden met de belangen en behoeftes van de gebruikers van Rijkswaterstaat op het E.E.Z. (NL). Voorbeelden van publieksgericht zijn: goed communiceren, goed luisteren en meedenken met je publiek, je afspraken nakomen en goed samenwerken met andere partijen zoals de Kustwacht.

	zeer mee eens	mee eens	niet mee eens/niet mee oneens	oneens	zeer oneens	weet niet
Rijkswaterstaat is publieksgericht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51 Kunt u een cijfer geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat?
(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

52 Wat kan Rijkswaterstaat doen om voor de publieksgerichtheid een hoger cijfer te krijgen?

53 Kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd op het E.E.Z. (NL)?
(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

NB. Met betrouwbare reistijd wordt bedoeld dat men kan inschatten hoe lang men onderweg is/ hoe laat men aankomt op het E.E.Z. (NL). Dit is *inclusief* vooraf bekende vertraging!

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

54 Wat kan Rijkswaterstaat doen om voor de betrouwbaarheid van de reistijd een hoger cijfer te krijgen?

55 Ervaart u verschil in het beheer van de aanloop naar havens in Nederland wanneer u dit vergelijkt met het buitenland?

- Ja
 Nee
 Weet niet → ga naar vraag 57


56 Kunt u uw antwoord toelichten?

57 Heeft u nog vragen of opmerkingen over dit onderzoek of onderwerpen uit dit onderzoek?

58 Wilt u op de hoogte gehouden worden van de resultaten van dit onderzoek?
Noteer dan uw e-mail adres of postadres.

- Ja, mijn e-mailadres is:
 Ja, mijn postadres is:
 Nee

Einde
Hartelijk bedankt voor uw medewerking!



Dit is een uitgave van

Rijkswaterstaat

Kijk voor meer informatie op
www.rijkswaterstaat.nl
of bel 0800 - 8002
(ma t/m zo 06.00 - 22.30 uur, gratis)

december 2010 | DVS1210RE126