Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Gebruikerstevredenheidsonderzoek loodswezen 2010

Landelijk rapport

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.

Gebruikerstevredenheidsonderzoek loodswezen 2010

Landelijk rapport

Datum Januari 2011
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	Januari 2011
Status	Definitief
Versienummer	2

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 Kwaliteit vaarwegen 11
2.3 Dienstverlening bij zeesluizen 12

3 Rijkswaterstaat 13
3.1 Inleiding 13
3.2 Rijkswaterstaat 13

4 Verkeersbegeleiding en informatievoorziening 15
4.1 Inleiding 15
4.2 Verkeersbegeleiding 15
4.3 Navigatie en plaatsbepaling 16
4.4 Producten Dienst der Hydrografie 18

5 Veiligheid 21
5.1 Inleiding 21
5.2 Veiligheid 21
5.3 Incidenten en calamiteiten 21

6 Trends 23

7 Vergelijking Loodswezen en Zeevaart 25

8 Wensen 27

Bijlage A Profiel respondenten 29

Bijlage B Onderzoeksverantwoording 31

Bijlage C Vragenlijst 33

Management samenvatting

Doelstelling en onderzoeksopzet
Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van loodsen is in het kader van de Gebruikerstevredenheidsonderzoeken een onderzoek uitgevoerd onder loodsen in Nederland. Het onderzoek bestaat uit een schriftelijke en internetenquête. In totaal zijn 174 enquêtes afgenomen.

KPI

Item	**Indicator in**	**Eenheid**	**2006**	**2010**
Publieksgerichtheid RWS	Agenda 2012	Rapportcijfer	*	6,6
Publieksgerichtheid RWS	Ondernemingsplan	% (zeer) mee eens	56%	63%
Tevredenheid RWS als beheerder hoofdvaarwegen	Ondernemingsplan	% (zeer) tevreden	*	*
Tevredenheid RWS als beheerder hoofdvaarwegen		rapportcijfer	7,0	7,1

* Niet gevraagd.

Vaarwegen
De loodsen zijn tevreden over de vaarwegmarkering op de vaarwegen waar zij gebruik van maken. Wat betreft specifieke elementen zijn de loodsen vooral wat kritisch over het onderhoud van de zeesluizen bij IJmuiden: drie op de tien is hier (zeer) ontevreden over. Voor Terneuzen is dit beter en ligt het ontevredenheidspercentage op 11 procent.

Ook als het gaat om de wachttijden en wachtplaatsen bij de sluizen zijn de loodsen (die daarover kunnen oordelen) kritischer over de zeesluizen bij IJmuiden, in vergelijking met die van Terneuzen.

Verkeersbegeleiding en informatievoorziening
De tevredenheid van de loodsen over de diverse aspecten van de verkeersbegeleiding is hoog te noemen. Men is het meest tevreden over de bereikbaarheid van de verkeersbegeleiding en de juistheid van de door hen gegeven informatie. De loodsen tonen zich kritischer over de nautische kennis en vaardigheden, omgang met stresssituaties en het geven van verkeersaanwijzingen door de verkeersbegeleiding. Wat betreft ontvangen informatie is men vooral tevreden over de informatievoorziening over stremmingen (door 81 procent genoemd). Ruim een kwart (28 procent) van de loodsen zegt informatie te missen. Het gaat hier vooral om actuele en online informatie over bijvoorbeeld waterstanden en de openingstijden van sluizen.

Navigatie en plaatsbepaling
Radar, zichtnavigatie en vaarwegmarkering vormen de meest gebruikte navigatie- en plaatsbepalingsmiddelen. Ook de systemen AIS, QASTOR (Light) en DPGS worden veel gebruikt. Van boeken en papieren kaarten wordt door minder dan de helft van de loodsen gebruik gemaakt.

Men is doorgaans tevreden over de gebruikte systemen. Met name de tevredenheid over DPGS, Racon en QASTOR (Light) liggen hoog (meer dan 90 procent (zeer) tevreden).

Van de producten van de Dienst der Hydrografie worden de website van deze dienst en de 1800 serie papieren zeekaarten het vaakst door de loodsen gebruikt. Tenminste 85 procent van de gebruikers is (zeer) tevreden over de producten van de Dienst der Hydrografie.

Veiligheid
De situaties met recreatievaarders wordt door tweevijfde deel van de loodsen als onveilig ervaren. Situaties in de haven of havenaanloop en interactie met andere zeevaart beschouwt men in de meeste gevallen als (zeer) veilig.
Een op de zes loodsen (17 procent) heeft wel eens een scheepsongeval meegemaakt: het ging hierbij vooral om aanvaringen met infrastructuur of aanvaringen met een ander vaartuig. Verder heeft drievijfde deel (60 procent) wel eens een 'near miss' meegemaakt. De redenen hiervoor zijn divers: variërend van onoplettendheid van schippers tot het niet verlenen van voorrang waar dat wel had gemoeten. Verder wordt meerdere keren opgemerkt dat binnenvaartschepen niet of onvoldoende bekend zijn met de verkeersregels van bovenmaatse schepen.

Rijkswaterstaat
Het rapportcijfer van de loodsen voor Rijkswaterstaat in het algemeen is een 7,1.

In 2010 vindt bijna tweederde (63 procent) Rijkswaterstaat publieksgericht, dat is vergelijkbaar met 2006 (56 procent). Het rapportcijfer voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat is in 2010 een 6,6.

In onderstaande tabellen staan de top 5 van aspecten weergegeven waarover de loodsen het vaakst en het minst vaak (zeer) tevreden zijn.

Top 5 hoogste tevredenheid 2010

	aandeel (zeer) tevreden
middelen communicatie/plaatsbepaling/navigatie (samengesteld)	88%
markering route (tonnen/boeien)	87%
vaarwegmarkering (hoeveelheid en kwaliteit)	86%
bereikbaarheid verkeersbegeleiding	81%
Informatie over stremmingen	81%

Top 5 laagste tevredenheid 2010

	aandeel (zeer) tevreden/veilig
veiligheid in relatie tot visserijvaart	18%
veiligheid in relatie tot recreatievaart	34%
geven van verkeersaanwijzingen door verkeersbegeleiding	40%
omgaan met stresssituaties verkeersbegeleiding	41%
nautische kennis en vaardigheden verkeersbegeleiding	45%

Trends
De tevredenheid van loodsen is grotendeels hetzelfde gebleven ten opzichte van 2006. Zo is de tevredenheid met de vaarwegen, Rijkswaterstaat, publieksgerichtheid en verkeersbegeleiding niet veranderd. Wel blijkt dat loodsen zich wat veiliger voelen in de haven in vergelijking met 2006.

Vergelijking loodsen en zeevaart
Naast het onderzoek onder loodsen is er ook een onderzoek onder de Zeevaart (kapiteins) verricht. Loodsen en kapiteins zitten grotendeels op één lijn qua tevredenheid, op een paar aspecten na. Op de volgende aspecten zijn loodsen wat kritischer dan kapiteins:
- Verkeersbegeleiding (bijv. het geven van verkeersaanwijzingen)
- Informatievoorziening (bijv. missen meer informatie)

Eindconclusie
De loodsen zijn over het algemeen tevreden. Aandachtpunten liggen volgens loodsen vooral op het gebied van veiligheid in relatie tot visserij en recreatievaart, bepaalde aspecten van verkeersbegeleiding (nautische kennis en vaardigheden, omgang met stresssituaties en het geven van verkeersaanwijzingen) en zeesluizen.

De meest genoemde wensen van loodsen hebben betrekking op (het onderhoud van) kanaalverlichting, lange wachttijden bij storingen of calamiteiten, bediening op afstand, betere handhaving op naleving regels en verbetering informatievoorziening (o.a. meer online en actuelere informatievoorziening, meer informatie over bovenmaatse (zee)vaart, ligplaatsbezetting en waterstanden en betere VTS-dekking).

.

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 gebruikerstevredenheids-metingen 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 zgn. 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 loodsen.

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 zijn de loodsen over de kwaliteit en de veiligheid van de vaarwegen, de informatievoorziening en de ankergebieden?
- Welke wensen hebben loodsen ten aanzien van het hoofdvaarwegennet?
- Welk imago heeft Rijkswaterstaat bij de loodsen?

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 de verkeersbegeleiding en informatievoorziening aan bod. Hoofdstuk 4 gaat in op communicatie-, plaatsbepalings- en navigatiemiddelen. In het vijfde hoofdstuk wordt ingegaan op de veiligheid en de ervaring met (bijna) incidenten en calamiteiten. In hoofdstuk 6 staat Rijkswaterstaat centraal.

Opbouw van het rapport
Een groot deel van de vragenlijst bestaat uit gesloten vragen. Bij enkele onderdelen hebben de loodsen 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.

In 2006 heeft een onderzoek onder zeevaarders plaatsgevonden, waarvan een groot deel actief was als loods. De vragenlijst die dit jaar is gehanteerd, is minder uitgebreid en deels gewijzigd in vergelijking met de vragenlijst die in 2006 is gebruikt. Voor een aantal vragen geldt daarom dat geen vergelijking van de resultaten mogelijk is met 2006. In hoofdstuk 5 is een korte vergelijking van beide meetmomenten opgenomen.

Tot slot
De bijlage bevat achtergrondkenmerken 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 en de dienstverlening bij zeesluizen.

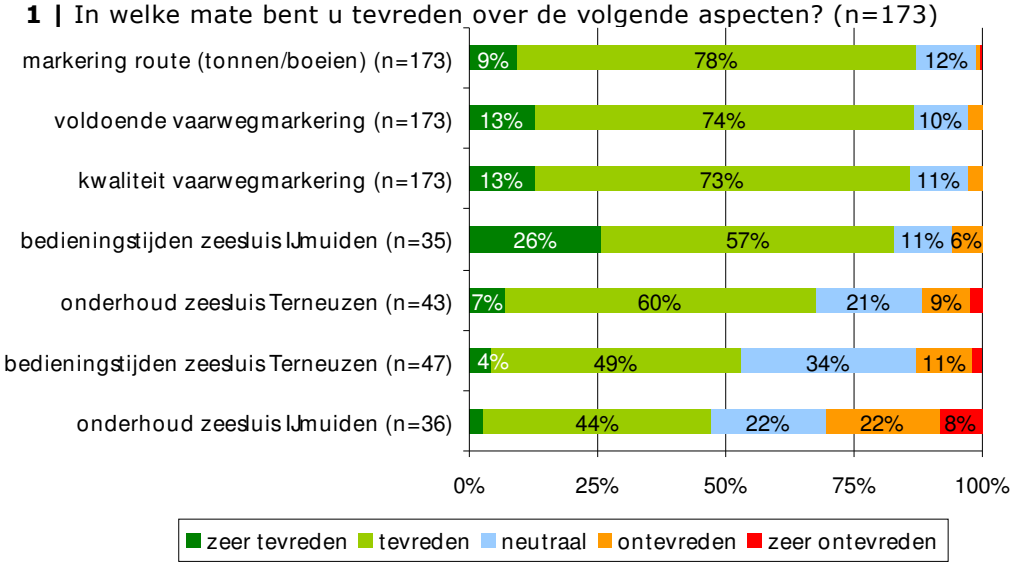
2.2 Kwaliteit vaarwegen

Om te beginnen is de loodsen gevraagd om de kwaliteit van enkele aspecten op hun vaarroute te beoordelen. Het gaat om enkele algemene zaken en de bedieningstijden en het onderhoud van de zeesluizen van IJmuiden en Terneuzen.

Bijna negen op de tien loodsen (86 of 87 procent) is tevreden over de kwaliteit van de vaarwegmarkering, de daadwerkelijke markering van de route door middel van tonnen en boeien en de hoeveelheid (voldoende) vaarwegmarkering. Ongeveer een op de tien loodsen is hier neutraal over en slechts een klein deel ontevreden.

Ten aanzien van de aspecten met betrekking tot zeesluizen moet opgemerkt worden dat deze aspecten door een beperkt deel van de loodsen kon worden beoordeeld. Over de twee zeesluizen valt op dat men kritisch is over het onderhoud van de zeesluis bij IJmuiden. Bijna de helft (47 procent) van de loodsen is hier tevreden over en een op de vijf (22 procent) neutraal. Drie op de tien loodsen (30 procent) die wel eens langs deze zeesluis komt is (zeer) ontevreden. Over het onderhoud van de zeesluis bij Terneuzen is tweederde (67 procent) van de loodsen (zeer) tevreden, 21 procent neutraal en 11 procent (zeer) ontevreden.

1 | In welke mate bent u tevreden over de volgende aspecten? (n=173)

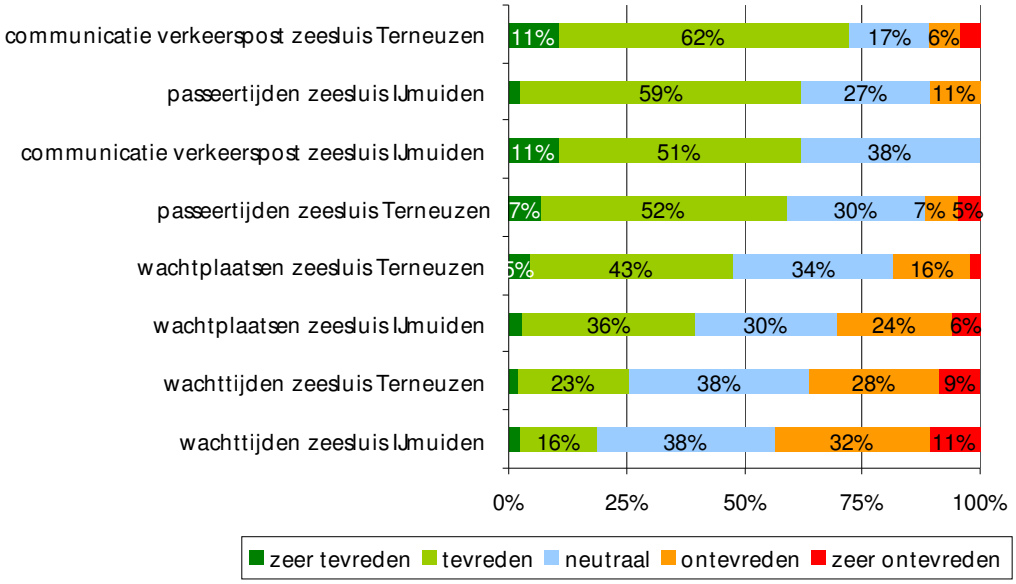


2.3 Dienstverlening bij zeesluizen

In deze paragraaf staat de dienstverlening bij de zeesluizen van IJmuiden en Terneuzen centraal. Ook voor deze vragen geldt dat deze door een beperkt deel van de loodsen konden worden ingevuld.

De loodsen zijn het meest kritisch over de wachttijden bij deze sluizen: over de tijden bij IJmuiden is 19 procent (zeer) tevreden en 43 procent (zeer) ontevreden. Bij Terneuzen is dit respectievelijk 25 procent (zeer) tevreden en 37 procent (zeer) ontevreden. Loodsen die gebruik maken van de sluis bij Terneuzen zijn het meest tevreden over de communicatie van de verkeerspost (72 procent) en de passeertijden (59 procent). Ook bij IJmuiden is dit het geval: ruim drievijfde (62 procent) van de loodsen die van deze sluis gebruik maken, is zowel tevreden over de passeertijden van de sluis en de communicatie van de verkeerspost bij deze sluis.

2 | In welke mate bent u tevreden over de onderstaande aspecten met betrekking tot de dienstverlening bij zeesluizen? (nmin=33, nmax=47)



3 Rijkswaterstaat

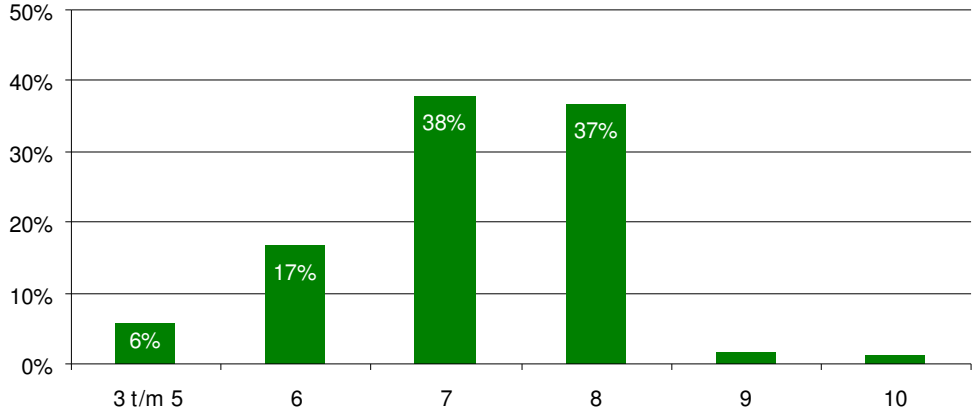
3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat Rijkswaterstaat centraal. De loodsen is gevraagd om Rijkswaterstaat te waarderen met een rapportcijfer en een oordeel te geven over de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat.

3.2 Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat (en de Kustwacht) zorgt 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. De loodsen is gevraagd (na het lezen van deze toelichting) om Rijkswaterstaat te beoordelen met een rapportcijfer. Dit gemiddelde cijfer ligt in 2010 op een 7,1. Een 7 en 8 zijn de meest gegeven rapportcijfers.

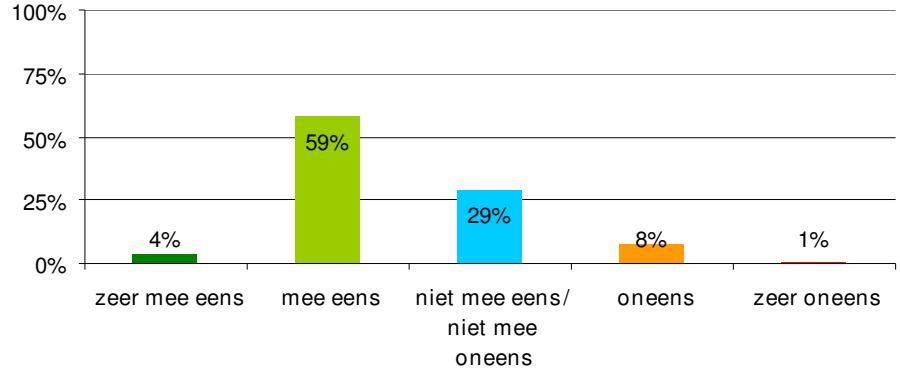
3 | Verdeling gegeven rapportcijfers Rijkswaterstaat (n=174)



Publieksgerichtheid 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.

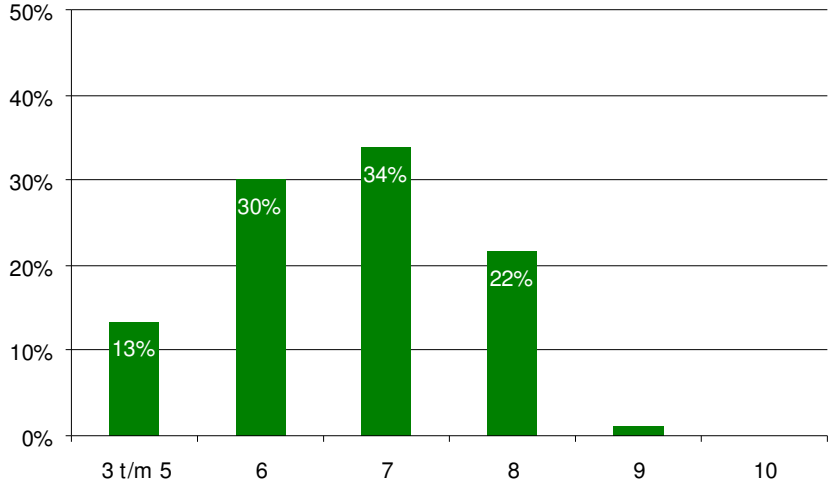
Na het geven van deze toelichting is aan de loodsen gevraagd of men het eens is met de stelling dat Rijkswaterstaat publieksgericht is. Bijna tweederde van de loodsen (63 procent) beschouwt Rijkswaterstaat als een publieksgerichte organisatie. Bijna drie op de tien (29 procent) is hier neutraal over.

4 | Rijkswaterstaat is publieksgericht (n=164)



Vervolgens is ook gevraagd om de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat te beoordelen met een rapportcijfer. Hier wordt gemiddeld een 6,6 voor gegeven. Een op de acht loodsen (13 procent) geeft een onvoldoende. De cijfers zeven (34 procent) en zes (30 procent) worden het vaakst gegeven.

5 | Verdeling rapportcijfers publieksgerichtheid Rijkswaterstaat (n=157)



4 Verkeersbegeleiding en informatievoorziening

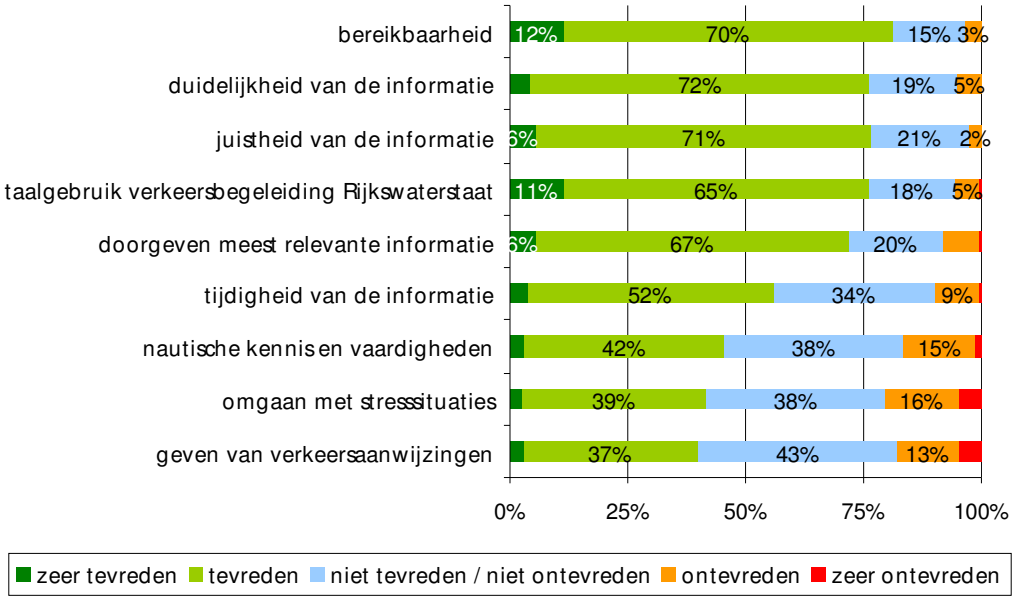
4.1 Inleiding

In dit vierde 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, de kwaliteit van de informatie en navigatie en plaatsbepaling.

4.2 Verkeersbegeleiding

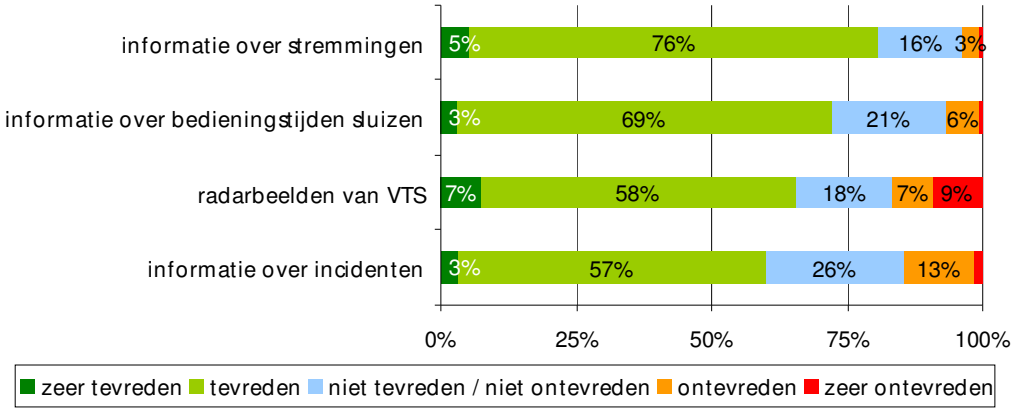
Aan de loodsen is een aantal stellingen met betrekking tot de verkeersbegeleiding voorgelegd, met de vraag in hoeverre men hier tevreden over is. De tevredenheid ligt doorgaans hoog: zo is meer dan 80 procent van de loodsen tevreden over de bereikbaarheid van de verkeersbegeleiding. Ook zijn de meeste loodsen positief over de juistheid en de duidelijkheid van informatie en het doorgeven van relevante informatie. In het algemeen is men kritischer over hoe de verkeersbegeleiding omgaat met stresssituaties en het geven van verkeersaanwijzingen.

6 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de verkeers-begeleiding? (nmin=147)



De loodsen tonen zich in de regel tevreden over de ontvangen informatie. Met name over de informatie over stremmingen. Hierover is viervijfde (81 procent) tevreden. Bijna driekwart van de loodsen (72 procent) is tevreden over de informatievoorziening rondom bedieningstijden van sluizen. Voor alle aspecten geldt dat het percentage ontevreden gering is. Het aandeel (zeer) ontevreden is het hoogst bij de radarbeelden van VTS: 16 procent. Wel is met 66 procent nog altijd een meerderheid hier tevreden over.

7 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de ontvangen informatie? (nmin=111)

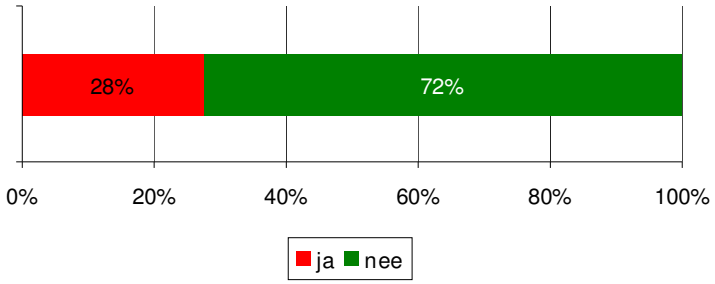


De (nautisch) beheerder verstrekt informatie over o.a. de volgende onderwerpen:

- meteo
- diepte/verondieping/obstakels/et cetera
- tijpoorten
- stremmingen en incidenten
- bedieningstijden bruggen en sluizen

De loodsen is gevraagd of zij informatie missen. Ruim een kwart (28 procent) geeft aan dat dit het geval is.

8 | Mist u nog informatie? (n=174)

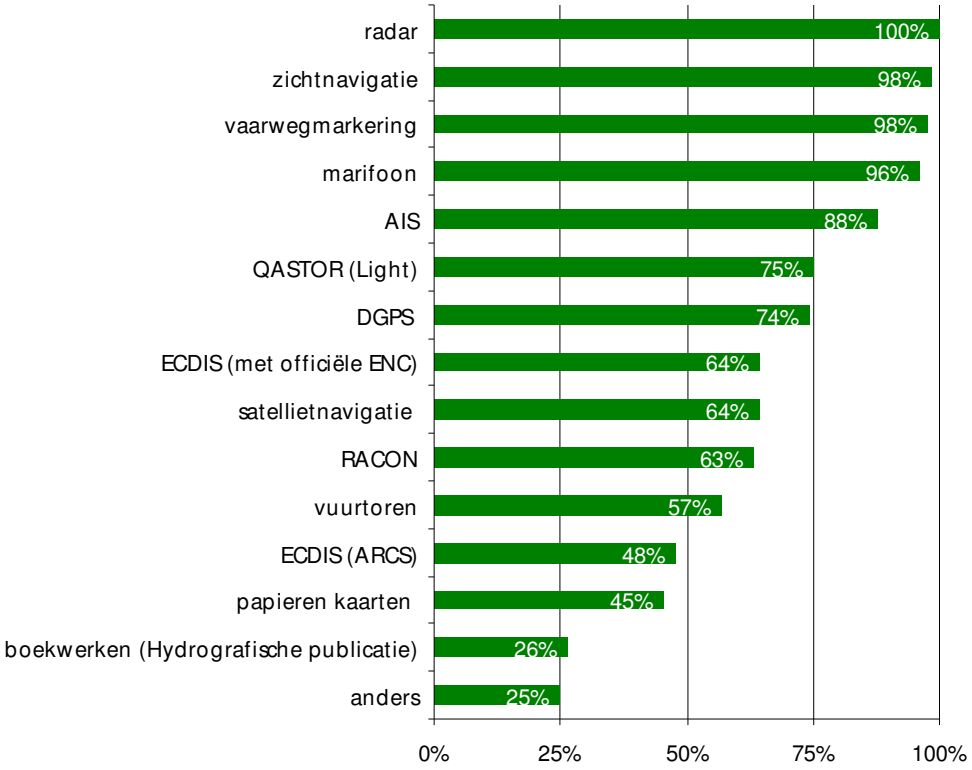


Loodsen die informatie missen, geven aan dat het vooral gaat om online informatievoorziening en actuele informatie, bijvoorbeeld over openingstijden van sluizen en informatie over VTS radarbeelden. Verder heeft een aantal loodsen behoefte aan informatie over bovenmaatse (zee)vaart, ligplaatsbezetting en waterstanden.

4.3 Navigatie en plaatsbepaling

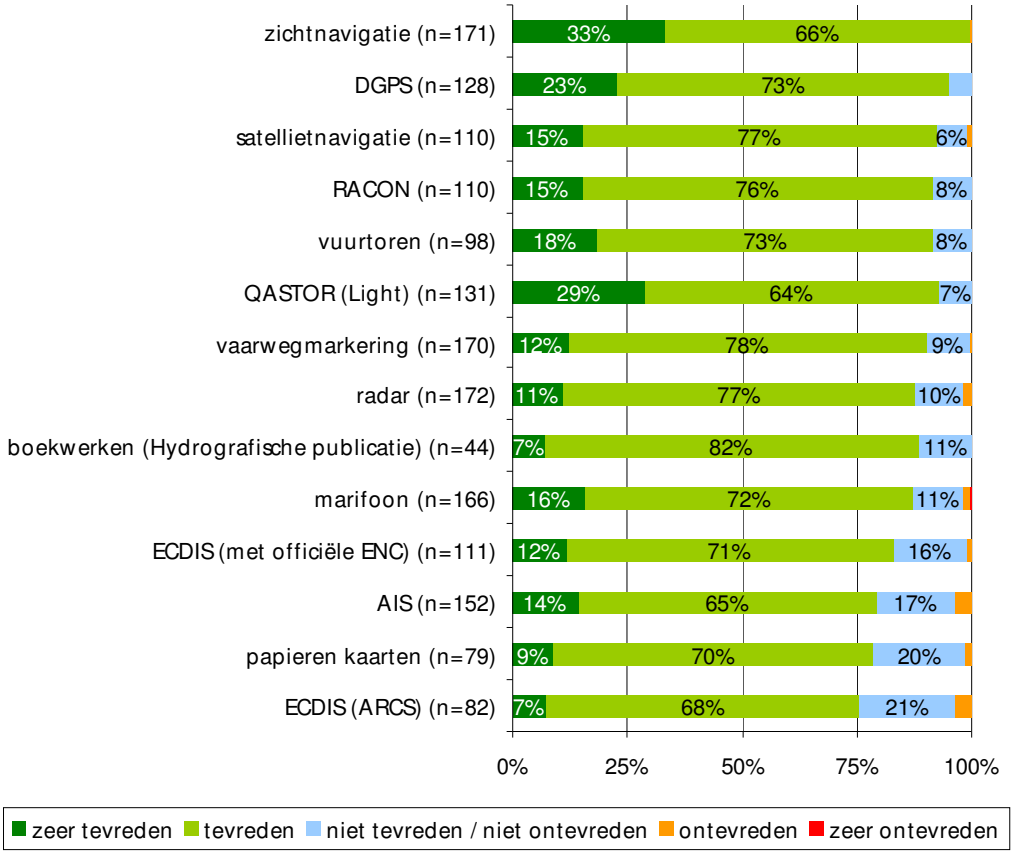
Alle loodsen maken gebruik van radar. Ook zichtnavigatie, vaarwegmarkering en de marifoon worden door vrijwel alle loodsen (96 procent of meer) gebruikt. Verder maakt men veel gebruik van de systemen AIS (88 procent), Qastor (Light) (75 procent) en DPGS (74 procent). ECDIS (ARCS), papieren kaarten en boekwerken worden door minder dan de helft van de loodsen (nog) gebruikt. Onder andere middelen (25 procent) noemt men vooral lichtenlijnen en kanaalverlichting.

9 | Van welke middelen maakt u gebruikt voor communicatie, plaatsbepaling en navigatie? (n=174)



Vervolgens is gevraagd hoe tevreden de loodsen zijn over de door hen gebruikte middelen en systemen voor navigatie en communicatie. In de regel ligt de tevredenheid hoog tot zeer hoog (figuur 10). Met name over de systemen DPGS (96 procent), Qastor Light (93 procent) en RACON (91 procent) is een grote meerderheid van de loodsen (zeer) tevreden. Maar ook zicht- en satellietnavigatie kunnen op hoge tevredenheidscijfers rekenen.

10 | In welke mate bent u tevreden over deze middelen voor communicatie, plaatsbepaling en navigatie?

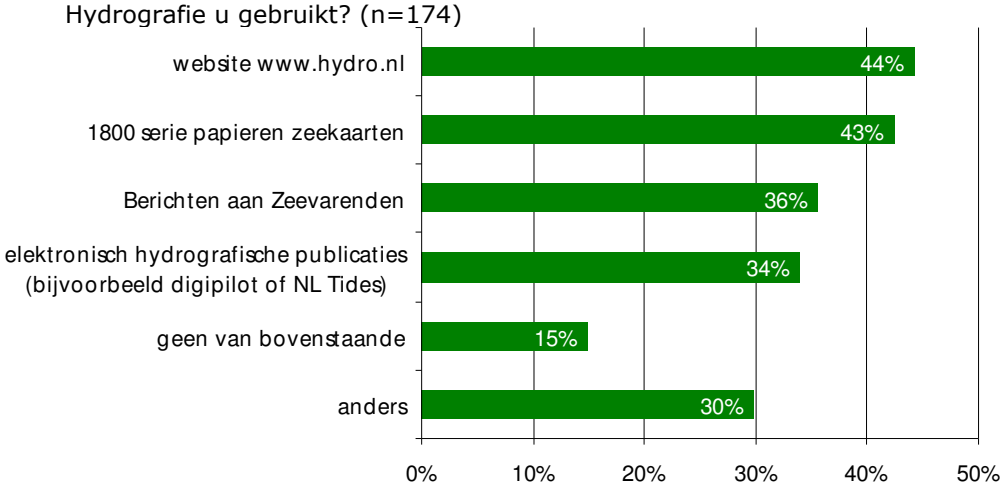


4.4 Producten Dienst der Hydrografie

De loodsen zijn enkele specifieke vragen gesteld over producten die worden aangeboden door de Dienst der Hydrografie, een onderdeel van de Marine en het ministerie van Defensie. De belangrijkste taak van deze dienst is het kaart brengen van het continentaal plat en van de wateren rondom de Nederlandse Antillen en Aruba. Van de producten die deze dienst aanbiedt, worden de website (www.hydro.nl) en de 1800 serie papieren zeekaarten het vaakst gebruikt door de loodsen (aangegeven door respectievelijk 44 en 43 procent). Bijna tweevijfde (36 procent) maakt gebruik van de Berichten aan Zeevarenden van deze dienst en eenderde (34 procent) van de elektronische hydrografische publicaties. Slechts een op de zes loodsen (15 procent) maakt helemaal geen gebruik van de producten van de Dienst der Hydrografie.

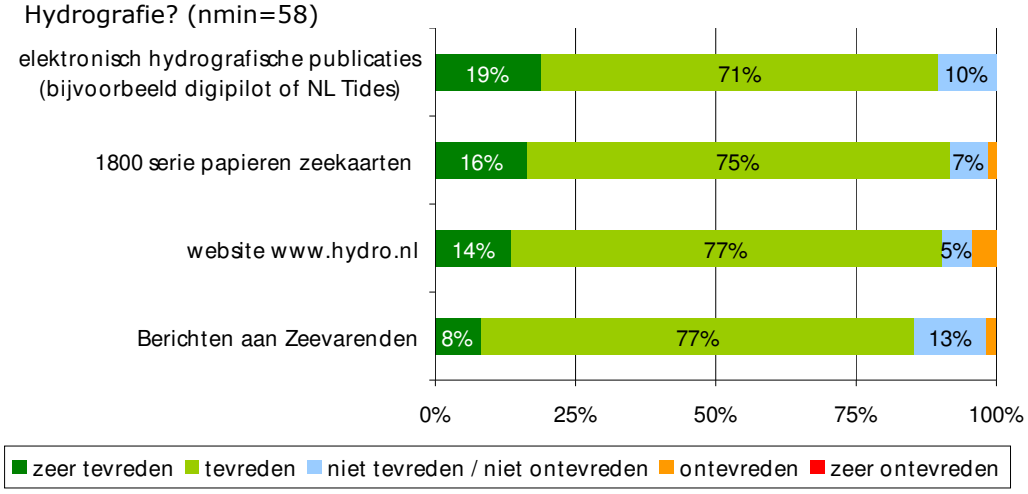
Andere producten die door de loodsen worden genoemd, zijn de website meetadviesdienst.nl, hymedis en actuele waterdata.

11 | Kunt u aangeven welke van onderstaande producten van de Dienst der Hydrografie u gebruikt? (n=174)



De gebruikers van de hierboven besproken middelen van de Dienst der Hydrografie zijn hier in het algemeen (zeer) tevreden over. Het 'minst' tevreden is men over de Berichten aan Zeevarenden, maar nog altijd is 85 procent van de loodsen hier (zeer) tevreden over.

12 | In welke mate bent u tevreden over deze producten van de Dienst der Hydrografie? (nmin=58)



5 Veiligheid

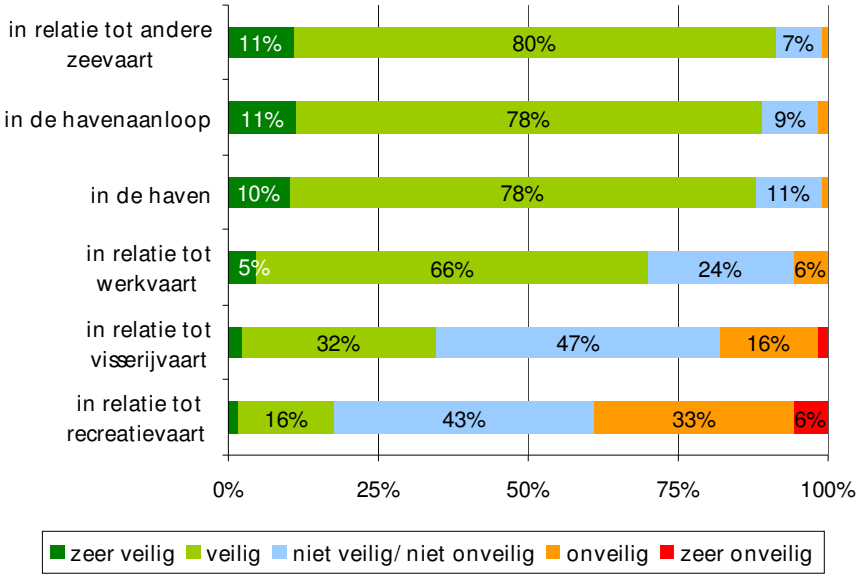
5.1 Inleiding

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

De loodsen zijn tevredenheid over de veiligheid in de aanloop van havens en in de haven zelf: in beide gevallen ervaart bijna negen op de tien loodsen deze situaties als (zeer) veilig. Het meest tevreden is men over de veiligheid in relatie met andere zeevaart: meer dan de negen op de tien (91 procent) van de loodsen beschouwt deze als veilig. Men is het meest kritisch over de veiligheid in relatie tot de recreatievaart: bijna tweevijfde (39 procent) ziet de interactie met recreatievaart als (zeer) onveilig, 43 procent is neutraal en een op de zes (18 procent) beschouwt de situaties in relatie tot recreatievaart als veilig.

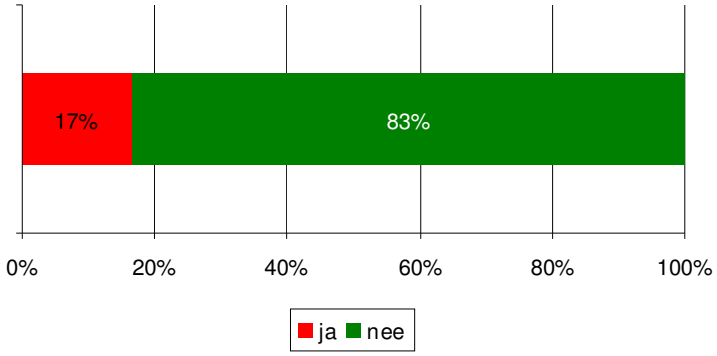
13 | Hoe ervaart u de veiligheid in onderstaande situaties? (n=174)



5.3 Incidenten en calamiteiten

Een scheepsongeval is een voorval te water waarbij onbedoeld schade (fysieke schade en/of tijdsverlies) ontstaat en waarbij minimaal één vaartuig betrokken is. Een op de zes loodsen (17 procent) heeft de afgelopen twee jaar wel eens een scheepsongeval meegemaakt. Het ging hierbij vooral om aanvaringen met infrastructuur (door 11 loodsen genoemd), aanvaringen met andere vaartuigen (9) en aanvaringen met objecten (3).

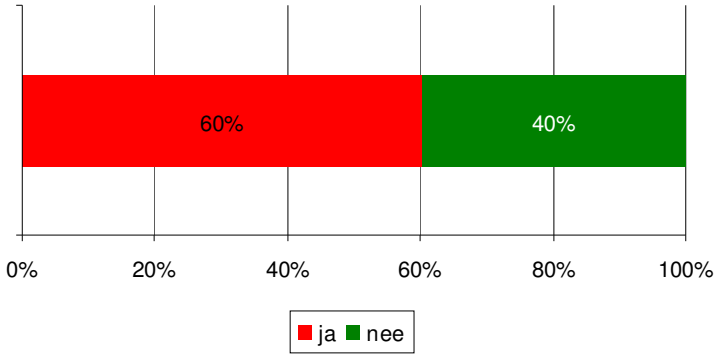
14 | Heeft u de afgelopen twee jaar wel eens een scheepsongeval meegemaakt? (n=174)



Er zijn drie plaatsen die door de loodsen meer dan een keer worden genoemd (als plaats waar zij een scheepsongeval hebben meegemaakt). Dit zijn: de haven van Rotterdam, het Noordzeekanaal en de Eemshaven.

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. Drievijfde (60 procent) van de loodsen heeft wel eens een near miss meegemaakt (figuur 15).

15 | Heeft u de afgelopen twee jaar wel eens een 'near miss' meegemaakt? (n=174)



Loodsen noemen diverse locaties waar zij wel eens een near miss hebben meegemaakt. Vaker genoemd zijn Amazonehaven, Botlek, Calandkanaal, de overloop Dordtse Kil – Zuid-Hollands Diep, Nieuwe Maas, Noordzeekanaal, Spijkenissebrug, Amerikahaven en Westerschelde.

De 'near misses' worden volgens de loodsen door tal van redenen veroorzaakt. Onder meer roekeloos vaargedrag, inschattingsfouten, geen voorrang verlenen, slechte bekendheid met een bepaald gebied communicatieproblemen en het niet luisteren naar communicatie worden als oorzaak genoemd. Verder wordt meerdere keren opgemerkt dat binnenvaartschepen niet of onvoldoende bekend zijn met de verkeersregels van bovenmaatse schepen.

6 Trends

In dit hoofdstuk worden kort enkele trends ten opzichte van het gebruikerstevredenheidsonderzoek uit 2006 besproken. Aan dit onderzoek deden destijds 131 loodsen mee.

Profiel loodsen
In vergelijking met 2006 hebben in 2010 relatief meer loodsen uit het gebied Amsterdam- Rijnmond meegedaan. Hierdoor is de onderzochte groep loodsen in 2010 evenwichtiger verdeeld over de verschillende regio's dan in 2006. Verder valt op dat in 2010 er relatief meer loodsen met 5 jaar of minder werkervaring hebben meegedaan ten opzichte van 2006.

Vaarwegen
De waardering voor de vaarwegmarkering is niet veranderd ten opzichte van 2006. Zowel in 2006 als in 2010 zijn loodsen hier zeer tevreden over.

Verkeersbegeleiding en informatievoorziening
Ook zijn zowel in 2006 als in 2010 zijn de loodsen zeer tevreden over de bereikbaarheid van de verkeersbegeleiding van Rijkswaterstaat. In beide jaren ligt dit percentage (ruim) boven de 80 procent. Ook over de juistheid, de duidelijkheid en het tijdig doorgeven van de informatie is het overgrote deel van de loodsen in beide meetjaren (zeer) tevreden. Net als in 2006 vormen ook in 2010 het omgaan met stresssituaties, het geven van verkeersaanwijzingen en de nautische kennis en vaardigheden van de verkeersbegeleiding de voornaamste aandachtspunten. De mate van tevredenheid over de diverse aspecten met betrekking tot verkeersbegeleiding is in 2010 niet significant gewijzigd ten opzichte van 2006.

Rijkswaterstaat
De loodsen waardeerden de verkeersafwikkeling door Rijkswaterstaat op het E.E.Z. en de toegangsgeulen van en naar havens in 2010 met een 7,1. Dit is vergelijkbaar met 2006: 7,0.

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. In 2006 is bijna drievijfde (56 procent) van mening dat Rijkswaterstaat een publieksgerichte organisatie is. Toen is de genoemde toelichting niet gegeven. In 2010 blijkt bijna tweederde (63 procent) Rijkswaterstaat als publieksgericht te beoordelen. Dit wijkt niet significant af van 2006.

Veiligheid
De ervaren veiligheid in de havenaanloop is hetzelfde gebleven, maar de mate waarin loodsen veiligheid in de haven ervaren, is toegenomen bij de loodsen met zeven procent.

7 Vergelijking Loodswezen en Zeevaart

In dit hoofdstuk worden verschillende resultaten van het onderzoek onder loodsen vergeleken met de resultaten van het onderzoek onder kapiteins dat ook in 2010 is uitgevoerd.

Vaarwegen
Loodsen en de zeevaart (kapiteins) denken ongeveer hetzelfde over de kwaliteit van de vaarwegen als het gaat om aspecten van markering (hoeveelheid, kwaliteit). Net als loodsen zijn ook kapiteins minder vaak tevreden over het onderhoud en de bedieningstijden van zeesluizen.

Rijkswaterstaat
Over de tevredenheid met Rijkswaterstaat en de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat verschillen loodsen en kapiteins niet van mening. De rapportcijfers voor Rijkswaterstaat (respectievelijk een 7,1 en 7,2) en voor publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat (beide 6,6) zijn bij loodsen en kapiteins gelijk.

Verkeersbegeleiding en informatievoorziening
Loodsen zijn kritischer met betrekking tot verkeersbegeleiding en informatievoorziening dan kapiteins. Op het gebied van tijdigheid, duidelijkheid en juistheid van informatie, nautische kennis en vaardigheden, omgaan met stressituaties, het doorgeven van relevante informatie, het geven van verkeersaanwijzingen, de bereikbaarheid van en het geven van verkeersaanwijzingen door de verkeersbegeleiding zijn loodsen minder vaak (zeer) tevreden dan kapiteins. Het oordeel over het taalgebruik van de verkeersbegeleiding van Rijkswaterstaat is wel gelijk.

Ook geven loodsen vaker aan informatie te missen dan kapiteins (28 procent versus 10 procent). De wensen met betrekking tot informatievoorziening verschillen ook tussen beide groepen: kapiteins willen meer informatie over meteo en loodsdiensten, loodsen willen meer online en actuele informatie.

Op het gebied van navigatie en plaatsbepaling bestaan geen grote verschillen in het gebruik van beschikbare middelen tussen beide groepen. Radar is bij beide groepen het meest populair en ECDIS is minder populair. Wel gebruiken loodsen minder vaak boekwerken (26 procent) en papieren kaarten (45 procent) dan kapiteins (respectievelijk 83 en 78 procent).

Veiligheid
Zowel loodsen als kapiteins geven aan dat ze zich het minst veilig voelen in relatie tot de visserij- en recreatievaart. Wel voelen kapiteins zich minder vaak veilig dan loodsen in de havenaanloop (respectievelijk 77 en 89 procent) en in relatie tot andere zeevaart (respectievelijk 62 en 91 procent).

Een kwart van de kapiteins heeft wel eens een scheepsongeval meegemaakt tegenover circa een zesde deel van de loodsen. Kapiteins noemen vooral buitenlandse locaties waar scheepsongevallen hebben plaatsgevonden, loodsen noemen de haven van Rotterdam, het Noordzeekanaal en de Eemshaven.

8 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. In dit hoofdstuk worden de meest genoemde wensen beschreven.

Bediening en onderhoud objecten
Meerdere loodsen geven aan dat ze niet te spreken zijn over bediening op afstand en het uitbesteden van storingen en technische calamiteiten bij sluiscomplexen. Zij zouden het liefst (weer) personeel ter plaatse zien. De loodsen geven aan dat zij het als onveilig ervaren dat er geen bediening ter plekke is. Voor wat betreft het uitbesteden van het onderhoud, vindt men dat schepen soms onaanvaardbaar lang moeten wachten totdat storingen of calamiteiten zijn opgelost, en men verder kan varen. Dit is onder meer vervelend vanwege de kosten die de extra wachttijd met zich meebrengt en vanwege het missen van eventuele aansluitingen in het geval van passagiersschepen.

Kanaalverlichting
Een aantal loodsen noemt de kanaalverlichting als verbeterpunt. De loodsen geven aan dat wat hen betreft de kanaalverlichting van essentieel belang is voor de veiligheid en een goede afwikkeling van het scheepvaartverkeer. Een 100 procent goede werking van de kanaalverlichting is volgens hen dan ook een vereiste. Verder merken enkele loodsen op dat het onderhoud van verlichting (bijvoorbeeld in sluizen) beter zou moeten.

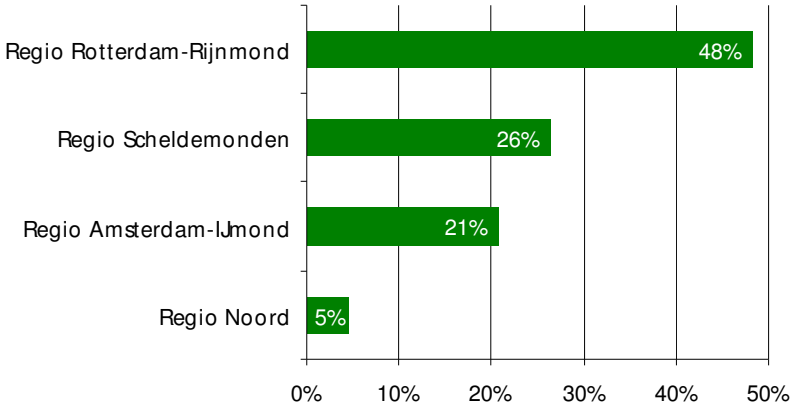
Naleving regels
Zoals ook bij andere doelgroepen al naar voren kwam (recreatievaart, zeevaart), vinden ook loodsen het belangrijk dat de geldende regels nageleefd worden. Zowel de loodsen, als overig verkeer op het water, waaronder ook vaartuigen van Rijkswaterstaat, dienen zich te houden aan regels en deze moeten beter gehandhaafd worden.

Communicatie
Voor wat betreft communicatie noemt een aantal loodsen verbeterpunten. Een enkele loods geeft aan dat de communicatie met de binnenvaart niet altijd goed verloopt en dat dit beter moet, en er wordt opgemerkt dat de communicatie met bepaalde objecten niet optimaal is. In het algemeen wordt nog aangegeven dat de VTS-dekking nog niet voldoende is (Oude Maas, Dordtse Kil en Merwede).

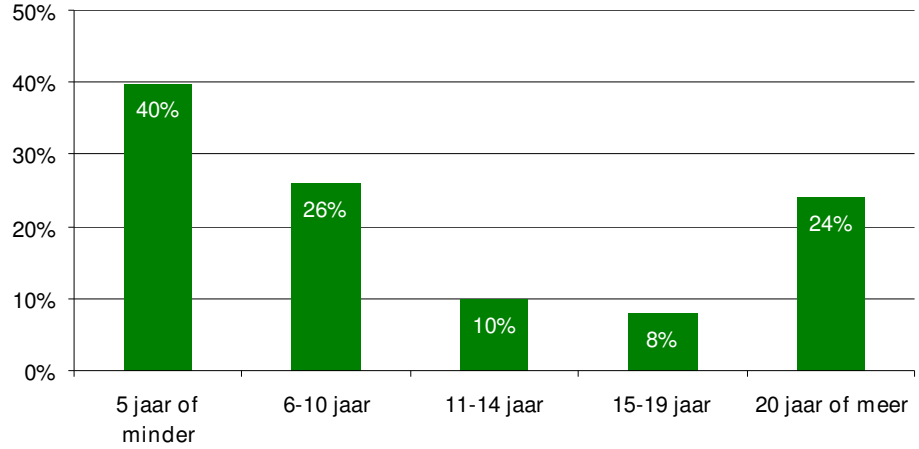
Verder geven loodsen aan, als ze informatie missen, dat het dan vooral gaat om online informatievoorziening en actuele informatie, bijvoorbeeld over openingstijden van sluizen en informatie over VTS radarbeelden. Verder heeft een aantal loodsen behoefte aan informatie over bovenmaatse (zee)vaart, ligplaatsbezetting en waterstanden.

Bijlage A Profiel respondenten

1 | In welke regio bent u gestationeerd? (n=174)



2 | Hoeveel jaar ervaring heeft u in uw huidige functie? (n=174)



Bijlage B Onderzoeksverantwoording

Methode

In overleg met het Loodswezen en DVS is een vragenlijst opgesteld, die vervolgens door I&O Research is geprogrammeerd tot een online enquête. Het Loodswezen heeft alle aangesloten loodsen per mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek.

Steekproef

Alle bij het Loodswezen aangesloten loodsen, circa 450, zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. In totaal hebben 174 loodsen de vragenlijst ingevuld, wat neer komt op een respons van 39 procent.

Veldwerk

Het online veldwerk heeft plaatsgevonden in de laatste twee weken van november 2010. Na een week is aan alle loodsen een rappelmail gestuurd met het verzoek de vragenlijst alsnog in vullen (indien men dit nog niet gedaan had).

Rapportage

De in de rapportage vermelde tevredenheidscores 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 Vragenlijst

Achtergrondkenmerken

1 In welke regio bent u gestationeerd?

- ☐ Regio Noord
- ☐ Regio Amsterdam-IJmond
- ☐ Regio Rotterdam-Rijnmond
- ☐ Regio Scheldemonden

2 Hoeveel jaar ervaring heeft u in uw huidige functie?

Kwaliteit vaarwegen en dienstverlening

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

Het gaat hierbij om de aspecten op de route of haven binnen uw regio, die u bij <u>vraag 1</u> heeft aangegeven.

SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	zeer tevreden	tevreden	niet te-vreden / niet onte-vreden	onte-vre-den	zeer onte-vreden	weet niet	n.v.t.
Bedieningstijden zeesluis Terneuzen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Onderhoud van zeesluis Terneuzen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bedieningstijden zeesluis IJmuiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Onderhoud van zeesluis IJmuiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Markering route (tonnen/boeien)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Voldoende vaarwegmarkering (onderlinge afstand en juist dekken van gevaren)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kwaliteit van de vaarwegmarkering (herken-baarheid en verkenbaarheid van objecten)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4 In welke mate bent u tevreden over de onderstaande aspecten met betrekking tot de dienstverlening bij zeesluizen? *SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ*

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet	n.v.t.
Wachttijden zeesluis Terneuzen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Passeertijden zeesluis Terneuzen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Communicatie van de verkeerspost zeesluis Terneuzen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wachtplaatsen zeesluis Terneuzen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wachttijden zeesluis Ijmuiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Passeertijden zeesluis Ijmuiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Communicatie van de verkeerspost zeesluis Ijmuiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wachtplaatsen zeesluis Ijmuiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Verkeersbegeleiding en Informatievoorziening

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

Het gaat hierbij om de aspecten binnen uw regio, die u bij <u>vraag 1</u> heeft aangegeven.

SELECTEER EEN ANTWOORD IN ELKE RIJ

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet	n.v.t.
Bereikbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doorgeven meest relevante informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nautische kennis en vaardigheden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid van de informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Juistheid van de informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tijdigheid van de informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Omgaan met stresssituaties	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Taalgebruik verkeersbegeleiding Rijkswaterstaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Geven van verkeersaanwijzingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6 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	n.v.t.
Informatie over stremmingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informatie over bedieningstijden sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informatie over incidenten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Radarbeelden van VTS	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7 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

Navigatie en plaatsbepaling

8a Van welke middelen maakt u gebruikt voor communicatie/plaatsbepaling/navigatie?

MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

☐ DGPS
☐ Vaarwegmarkering
☐ Satellietnavigatie
☐ Papieren kaarten
☐ Boekwerken (Hydrografische publicatie)
☐ Radar
☐ AIS
☐ QASTOR (Light)
☐ RACON
☐ ECDIS (met officiële ENC)
☐ ECDIS (ARCS)
☐ Marifoon
☐ Zichtnavigatie
☐ Vuurtoren
☐ Anders, namelijk:

De volgende vraag hoeft u alleen te beantwoorden voor middelen die u bij vraag 8a hebt aangekruist.

8b In welke mate bent u tevreden over deze middelen voor communicatie/plaatsbepaling/navigatie?

	zeer tevreden	tevreden	niet te-vreden / niet ontevreden	onte-vreden	zeer onte-vreden	weet niet
DGPS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vaarwegmarkering	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Satellietnavigatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Papieren kaarten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Boekwerken (Hydrografische publicatie)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Radar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AIS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QASTOR (Light)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
RACON	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ECDIS (met officiële ENC)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ECDIS (ARCS)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Marifoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vuurtoren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9a 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
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ geen van bovenstaande

De volgende vraag hoeft u alleen te beantwoorden voor producten die u bij vraag 9a hebt aangekruist.

9b In welke mate bent u tevreden over deze producten van de Dienst der Hydrografie?

	zeer tevreden	tevreden	niet te-vreden / niet ontevreden	onte-vreden	zeer onte-vreden	weet niet
1800 serie papieren zeekaarten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Elektronisch hydrografische publicaties (bijvoorbeeld digipilot of NL Tides)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Berichten aan Zeevarenden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Website www.hydro.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Veiligheid

10 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
In de havenaanloop	☐	☐	☐	☐	☐	☐
In de haven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
In relatie tot andere zeevaart	☐	☐	☐	☐	☐	☐
In relatie tot werkvaart	☐	☐	☐	☐	☐	☐
In relatie tot recreatievaart	☐	☐	☐	☐	☐	☐
In relatie tot visserijvaart	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De Nederlandse vaarwegen behoren tot de drukste ter wereld. Transport en overslag van goederen vormen een belangrijke motor van de economie. Rijkswaterstaat werkt aan vlot en veilig verkeer op de hoofdwaterwegen. Om dit te bewerkstelligen wil Rijkswaterstaat graag inzicht krijgen in het aantal ongevallen en de oorzaak van de ongevallen binnen haar beheersgebied. Hieronder volgen enkele vragen over ongevallen.

11 Heeft u de afgelopen 2 jaar 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 12**

☐ Nee → ga naar **vraag 13**

12 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

13 Heeft u de afgelopen 2 jaar 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 15**

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

Rijkswaterstaat

15 Rijkswaterstaat (en de Kustwacht) zorgt 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 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17 Kunt u een cijfer geven voor de <u>publieksgerichtheid</u> van Rijkswaterstaat?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

19 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	

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)

januari 2011 | DVS0111RE125