



Rijkswaterstaat
Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Gebruikerstevredenheidsonderzoek binnenvaart 2009

Landelijk rapport

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.





Gebruikerstevredenheidsonderzoek binnenvaart 2009

Landelijk rapport

Datum	November 2009
Status	Definitief

Gebruikerstevredenheidsonderzoek binnenvaart 2009

Landelijk rapport

Datum	November 2009
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door	RWS Dienst Verkeer en Scheepvaart afdeling Gebruikers Verkeer en Vervoer
Informatie	mevr. drs. K.G.H. Hofhuis
Telefoon	088 7982 504
Fax	088 7982 999
Uitgevoerd door	I&O Research
Opmaak	RWS Dienst Verkeer en Scheepvaart
Datum	November 2009
Status	Definitief
Versienummer	1

Inhoud

Management samenvatting 8

1	Inleiding 11
1.1	Achtergrond 11
1.2	Onderzoeksvragen 12
1.3	Leeswijzer 12
2	Wacht- en overnachtingsplaatsen 14
2.1	Inleiding 14
2.2	Tevredenheid wacht- en overnachtingsplaatsen 14
2.3	Gebruik remmingwerken/wachtplaatsen 15
2.4	Veiligheid op wacht- en overnachtingsplaatsen 18
3	Vaarwegen en Rijkswaterstaat 20
3.1	Inleiding 20
3.2	Tevredenheid vaarwegen 20
3.3	Kwaliteit en veiligheid van de vaarweg 22
3.4	Rijkswaterstaat 24
4	Informatie en communicatie 28
4.1	Inleiding 28
4.2	Landelijke informatielijn 28
4.3	Gebruik communicatiemiddelen 28
4.4	Tevredenheid informatievoorziening 29
4.5	Spiegeldag en Spiegelnet 31
5	Veiligheid op het water 33
5.1	Inleiding 33
5.2	Verkeersveiligheid 33
5.3	Incidenten en calamiteiten 35
5.4	Campagne veilig varen doen we samen 35
6	Passagetijd van objecten en trajecten 37
6.1	Inleiding 37
6.2	Snelheid en bediening 37
6.3	Vertraging en extra reistijd 39
6.4	Betrouwbare reistijd 42
7	Specifieke vragen per gebied 45
7.1	Inleiding 45
7.2	Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek) 45
7.3	Amsterdam – Rijn 48
7.4	Westerschelde–Rijn (Rotterdam-Antwerpen/Schelde-Rijn) 50
7.5	Westerschelde (Gent-Terneuzen) 58
7.6	Amsterdam – Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard) 59
7.7	Maasroute (incl. Brabantse kanalen) 61
7.8	Kustgebied 63

8	Trends 64
8.1	Inleiding 64
8.2	Wacht- en overnachtingsplaatsen 64
8.3	Vaarwegen en Rijkswaterstaat 64
8.4	Informatie en communicatie 65
8.5	Veiligheid op het water 65
8.6	Passagetijd van objecten en trajecten 65

9	Wensen 66
9.1	Inleiding 66
9.2	Meest genoemde wensen 66

Bijlage A Profiel Binnenvaart 67

Bijlage B Profiel Vissers 70

Bijlage C Onderzoeksverantwoording 72

Bijlage D Resultaten per gebied 73

Bijlage E Top 10 per gebied 76

Bijlage F Publiekswaardemodel 78

Bijlage G Vragenlijst Binnenvaart 79

Bijlage H Vragenlijst Visserij 105

Management samenvatting

Doelstelling en onderzoeksopzet

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van binnenvaartschippers is in het kader van de Gebruikerstevredenheidsonderzoeken een onderzoek uitgevoerd onder binnenvaartschippers. Het onderzoek bestaat uit een schriftelijke vragenlijst, gecombineerd met een online vragenlijst, die is uitgezet onder ongeveer 4.560 binnenvaartschippers. Ruim 16 procent heeft de vragenlijst ingevuld (743 binnenvaartschippers).

KPI

Item	Indicator in	Eenheid	2004	2006	2009
Publieksgerichtheid RWS	Agenda 2012	Rapportcijfer	*	*	6,6
Publieksgerichtheid RWS	Ondernemingsplan	% (zeer) mee eens	*	41%	38%
Betrouwbare reistijd	Agenda 2012	Rapportcijfer	*	*	6,9
Tevredenheid RWS als beheerder hoofdvaarwegen	Ondernemingsplan	% (zeer) tevreden	*	52%	65%

* Niet gevraagd.

Conclusies

Het gemiddelde rapportcijfer waarmee de binnenvaartschippers Rijkswaterstaat waarden is toegenomen van een 7,0 in 2006 naar een 7,2 in 2009. De publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat wordt gemiddeld met een 6,6 gewaardeerd en vier op de tien schippers (38 procent) vinden Rijkswaterstaat publieksgericht. Dit was in 2006 een vergelijkbaar aandeel. De betrouwbaarheid van de reistijd wordt door de schippers gemiddeld met een 6,9 beoordeeld.

Uit het gebruikerstevredenheidsonderzoek 2009 blijkt dat Rijkswaterstaat goed scoort op de aspecten verkeersposten en de gegeven verkeersaanwijzingen, aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen en informatie over onder meer waterstanden en weerberichten. Minder tevreden is men over het aantal overnachtingsplaatsen en het aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluizen, de locatie van wachtplaatsen bij bruggen, de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen en wachttijden bij spoorbruggen.

Over het algemeen scoort Rijkswaterstaat dit jaar goed in vergelijking met 2004 en 2006. Voor diverse aspecten geldt dat een relatief groter deel van de binnenvaartschippers dit jaar tevreden is, bijvoorbeeld als het gaat om het onderhoud van kribben, taluds en kunstwerken, de diepte van de vaarweg, informatie over verschillende aspecten en ook over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen. Verder blijkt dat de bekendheid met de landelijke informatielijn (0800-8002) sterk is toegenomen van 25 procent in 2006 naar 57 procent in 2009.

Dit jaar ervaart men echter minder vaak de verkeersveiligheid in het gebied waar men het meest vaart als veilig. In 2006 ervoer nog 80 procent de verkeersveiligheid als veilig, in 2009 is dit 71 procent. Gemiddeld wordt de veiligheid op de vaarwegen dit jaar met een 7,3

beoordeeld. Verder blijkt een relatief iets kleiner deel positief over de wachttijd bij sluizen (56 procent) en bruggen (43 procent); dit was in 2006 respectievelijk 59 en 46 procent.

Bediening op afstand is een belangrijk onderwerp in de beroepsvaart. Volgens een derde deel van de binnenvaarders maakt bediening op afstand geen verschil voor wat betreft vlotheid en veiligheid in vergelijking met bediening ter plaatse. Veertig procent vindt bediening op afstand echter minder vlot en bijna de helft (46 procent) vindt het minder veilig dan bediening ter plaatse, onder meer omdat er bij calamiteiten niemand aanwezig is en omdat men aangeeft dat de camera's niet alles kunnen overzien.

Een minderheid van de schippers is bekend met de Spiegeldag voor vaarweggebruikers (21 procent) en 13 procent van deze schippers heeft wel eens een Spiegeldag bezocht. De bekendheid met Spiegelnet is minder groot. Acht procent kent deze 'digitale aanlegplaats' van Rijkswaterstaat. Verder is bij driekwart van de schippers de campagne 'Veilig varen doen we samen' van Rijkswaterstaat en partners bekend.

Belangrijkste ontwikkelingen 2004-2009

In 2004 en in 2006 zijn ook gebruikerstevredenheidsonderzoeken onder binnenvaartschippers uitgevoerd. Voor een aantal aspecten kunnen de resultaten vergeleken worden met de vorige metingen. In onderstaande tabel staan de grootste stijgers weergegeven (uitgangspunt is hierbij een mutatie van meer dan 5 procent).

Stijgers

aandeel (zeer) tevreden / (zeer) bekend	2009	2006	2004
Bekendheid landelijke informatielijn**	57 procent	25 procent	*
RWS als beheerder vaarwegen	65 procent	52 procent	*
Diepte van de vaarweg	70 procent	59 procent	37 procent
Onderhoud kribben, taluds en kunstwerken	71 procent	63 procent	50 procent
Informatie over marifoonkanalen	74 procent	67 procent	*
Informatie over golfhoogtes	50 procent	43 procent	*
Tijdigheid informatie bij stremmingen	59 procent	53 procent	55 procent

* niet gevraagd in 2004

** (zeer) bekend

De verkeersveiligheid wordt dit jaar minder vaak als veilig beoordeeld (71 procent) dan in 2006 (80 procent). Verder blijken binnenvaartschippers dit jaar iets minder vaak tevreden dan in 2006 over de wachttijd bij bruggen (2009: 56 procent; 2006: 59 procent) en de wachttijd bij sluizen (2009: 56 procent; 2006: 59 procent).

Top 10 hoogste en laagste tevredenheid

Op basis van de onderzoeksresultaten voor dit jaar is onderstaand een overzicht weergegeven van de tien aspecten waarover de schippers het meest én het minst tevreden zijn.

Hoogste tevredenheid

	aandeel (zeer) tevreden	
	2009	2006
Verkeersposten	90 procent	*
Verkeersaanwijzingen verkeersposten	84 procent	86 procent
Aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen	82 procent	77 procent
Informatie over waterstanden	82 procent	76 procent
Informatie over weerberichten	80 procent	78 procent
Informatie via marifoon	80 procent	*
Markering (betonning en kribbakens)	79 procent	73 procent
Informatie via mobiele telefoon	78 procent	*
Bedieningstijden van sluizen	77 procent	77 procent
Informatie via teletekst	75 procent	*
Breedte van de vaarweg	75 procent	73 procent

* niet gevraagd in 2006

Laagste tevredenheid

	aandeel (zeer) tevreden	
	2009	2006
Aantal overnachtingsplaatsen	21 procent	18 procent
Beschikbaarheid afmeervoorzieningen (voor kegelschepen)	27 procent	*
Aantal wachtplaatsen bij bruggen	31 procent	31 procent
Wachttijd bij spoorbruggen	32 procent	*
Locatie wachtplaats bij bruggen	35 procent	*
Afstemming bruggen en sluizen	37 procent	37 procent
Maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen	39 procent	*
Informatie over evenementen	39 procent	36 procent
Afstemming bij evenementen	41 procent	43 procent
Aantal wachtplaatsen bij sluizen	42 procent	40 procent

* niet gevraagd in 2006

Belang

De belangrijkste aspecten van een vaargebied zijn volgens de schippers de veiligheid en kwaliteit op de vaarweg en het zo min mogelijk stremmen van de vaarweg bij beheer en onderhoud.

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.

Rijkswaterstaat 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 zogenaamde publieksanalyseteams wordt deze publieksfeedback geanalyseerd en verwerkt tot input voor publieksgerichte acties en voor het managementcontract.

Een 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.

Om het werk en de resultaten van de eigen organisatie vanuit het perspectief vanuit de gebruiker te bekijken, hanteert RWS verschillende modellen:

- de publiekscirkel; Wie is het publiek waar RWS zich op richt?
- het publiekswaardemodel; Hoe beoordeelt het publiek RWS?
- het publiekshuis; Wat is de werkwijze van RWS?

Publiekscirkel

Het publiek van RWS bestaat in de eerste plaats uit de gebruikers van de drie netwerken, bijvoorbeeld automobilisten, vrachtwagenchauffeurs, binnenvaartschippers en recreatievaarders. Daarnaast zijn er vier groepen die belang hebben bij het werk van RWS:

- omwonenden van de (vaar)wegen en watersystemen;
- marktpartijen, door wie RWS als dat kan zijn werk laat uitvoeren onder het motto 'de markt tenzij';
- andere overheden en netwerkbeheerders;
- belangengroepen, zoals natuur en milieu, ANWB of EVO.

Publiekswaardemodel

Publiekswaarde is de uitkomst van de publiekswaarde vergelijking. In deze vergelijking zijn vijf verschillende dimensies ondergebracht, waarvan er drie vanuit de gebruikers gezien tot de 'voordelen' ('baten') gerekend kunnen worden (Resultaat, Afhandeling en Emotie), terwijl twee dimensies betrekking hebben op 'kosten' (Prijs en Moeite). Het publiekswaardemodel is in bijlage F te vinden.

Publiekshuis

Het publiekshuis beschrijft hoe RWS publieksgericht netwerkmanagement aanpakt.

Kamer 1: 'RWS denkt vanuit de gebruiker'

Kamer 2: 'RWS doet beloften over te leveren producten en diensten'

Kamer 3: 'RWS werkt samen met belanghebbenden'

Kamer 4: 'RWS is eenduidig in houding en gedrag'

Kamer 5: 'RWS communiceert: laat het zien'

Dit onderzoek heeft betrekking op de gebruikerstevredenheid binnenvaart.

In deze rapportage zijn de resultaten, waar mogelijk, gespiegeld aan de resultaten van het gebruikerstevredenheidsonderzoek van 2004 en 2006.

1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen luiden:

- In welke mate is de binnenvaart tevreden over de doorstroming op de vaarwegen, de informatievoorziening vooraf en tijdens de reis, het vaarplezier, de aanlegplaatsen, het veilig gebruik kunnen maken van de vaarwegen en de hinder van onderhoud?
- Welk belang hecht de binnenvaart aan de doorstroming op de vaarwegen, de informatievoorziening vooraf en tijdens de reis, het vaarplezier, de aanlegplaatsen, het veilig gebruik kunnen maken van de vaarwegen en de hinder van onderhoud?
- Welke wensen heeft de binnenvaart ten aanzien van het hoofdvaarwegennet?

1.3 Leeswijzer

Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 gaat in op de mening van schippers over diverse aspecten met betrekking tot wacht- en overnachtingsplaatsen. Hoe tevreden is men hierover en wat vindt men belangrijk? In het derde hoofdstuk komen verschillende aspecten van de vaarwegen aan de orde.

Hoofdstuk 4 gaat over het gebruik van en de tevredenheid over verschillende communicatiemiddelen. Ook komt in dit hoofdstuk de bekendheid met Spiegeldag en Spiegelnet aan bod. In hoofdstuk 5 staat de veiligheid op het water centraal en in het zesde hoofdstuk de passagetijd van objecten en trajecten, met onder meer de

betrouwbaarheid van de reistijd en bediening op afstand. Hoofdstuk 7 behandelt per gebied de gebiedspecifieke vragen. Hoofdstuk 8 richt zich op de trends; de verschillende en overeenkomsten met uitkomsten uit eerdere onderzoeken.

Tenslotte komen in hoofdstuk 9 de wensen van de binnenvaart met betrekking tot vaarwegen naar voren.

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

Tot slot

De bijlage bevat kenmerken van de respondenten, de onderzoeksverantwoording, het publiekswaardemodel, de resultaten per gebied en de vragenlijsten.

2 Wacht- en overnachtingsplaatsen

2.1 Inleiding

Wat vinden de schippers van de wacht- en overnachtingsplaatsen bij bruggen en sluisen? Voelen ze zich er veilig? In dit hoofdstuk wordt het oordeel van de schippers over de wacht- en overnachtingsplaatsen in beeld gebracht. Ook wordt ingegaan op het gebruik van remmingwerken/wachtplaatsen en walstroomvoorzieningen. Tot slot staat de ervaren veiligheid op de wacht- en overnachtingsplaatsen centraal.

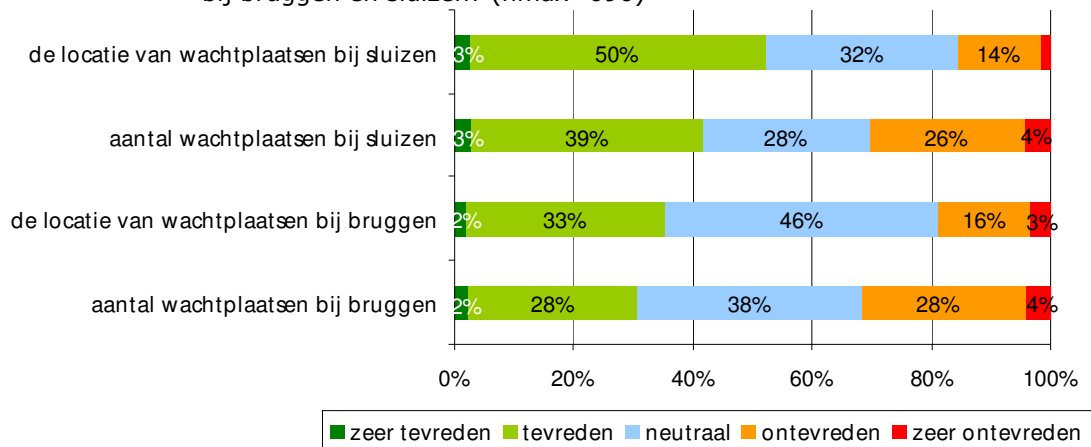
2.2 Tevredenheid wacht- en overnachtingsplaatsen

Ruim de helft van de schippers is tevreden over de locatie van de wachtplaatsen bij de sluisen. Voor de locatie van de wachtplaatsen bij bruggen is dat iets minder; namelijk 35 procent. Respondenten in het gebied Amsterdam-Rijn zijn het minst vaak tevreden over de locatie van wachtplaatsen bij bruggen (24 procent).

Over het aantal wachtplaatsen bij de sluisen en bruggen is men minder te spreken. Dit is vergelijkbaar met de meting van 2006.

Respondenten die het meest in de gebieden Amsterdam-Rijn en Westerschelde-Rijn varen, zijn minder vaak tevreden over het aantal wachtplaatsen bij sluisen (beide 34 procent).

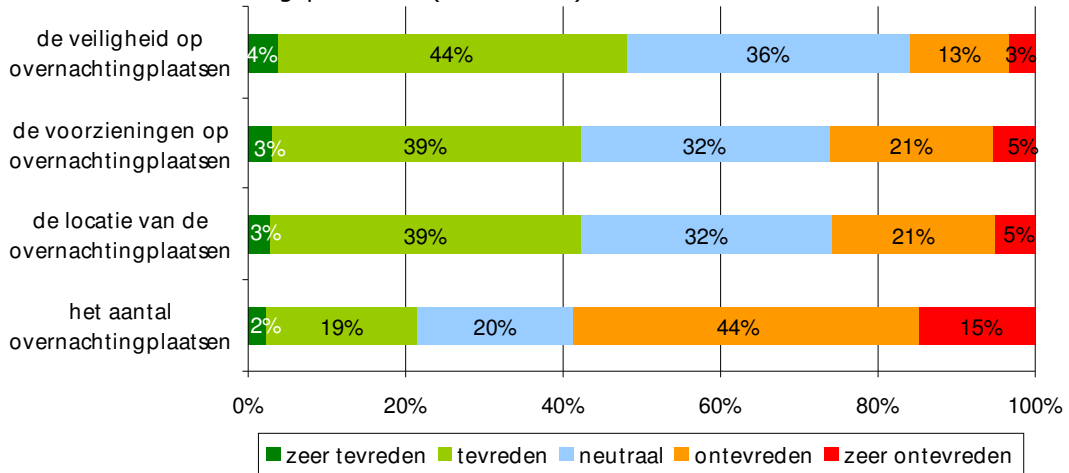
1 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van wachtplaatsen bij bruggen en sluisen? (nmax=690)



Uit de waarderingscijfers voor de overnachtingsplaatsen valt op dat de schippers het meest tevreden zijn over de veiligheid ervan; 48 procent oordeelt hierover positief (zie figuur 2). Verder scoren ook de voorzieningen en de locatie van de overnachtingsplaatsen hoog; 42 procent is (zeer) tevreden hierover.

Minder waardering heeft men voor het aantal overnachtingsplaatsen; 59 procent is hierover (zeer) ontevreden. In 2006 bedroeg dit aandeel 64 procent en in 2004 73 procent. Het aandeel ontevreden schippers is dus wel lager dan in de voorgaande twee metingen. Voor de aspecten met betrekking tot de overnachtingsplaatsen blijkt dat schippers uit het gebied Amsterdam-Rijn minder vaak tevreden zijn dan gemiddeld.

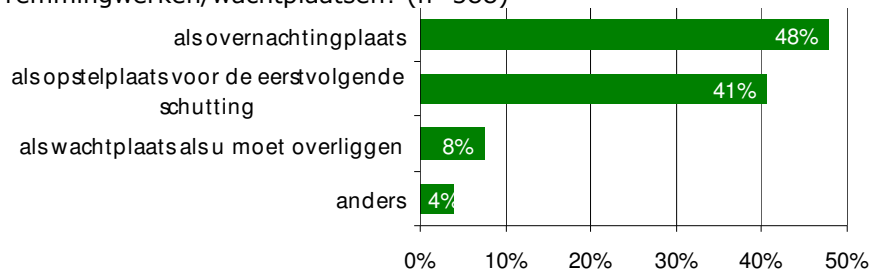
2 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van overnachtingsplaatsen? (nmax=690)



2.3 Gebruik remmingwerken/wachtplaatsen

Een veelgenoemde reden om aan te leggen bij de remmingwerken/wachtplaatsen is om er te overnachten. Ook als opstelplaats voor de eerstvolgende schutting worden de remmingwerken/wachtplaatsen veel gebruikt. In een enkel geval dient het als wachtplaats als men moet overliggen of voor een ander doel.

3 | Wat is meestal de reden dat u aanlegt aan de remmingwerken/wachtplaatsen? (n=588)



Een veelgenoemde reden om van de remmingswerken/wachtplaatsen gebruik te maken, is om er te wachten voor het schutten of het lossen van een lading. Ook worden de plekken benut om boodschappen te doen, een weekend van boord te gaan of als er andere personen aan boord komen. Slechte weersomstandigheden wordt ook als reden genoemd. De remmingwerken/ wachtplaatsen fungeren verder als overnachtingsplaats of wanneer men niet meer mag varen omdat de vaartijd erop zit. Belangrijk vindt men dat de plekken goed verlicht zijn, goede

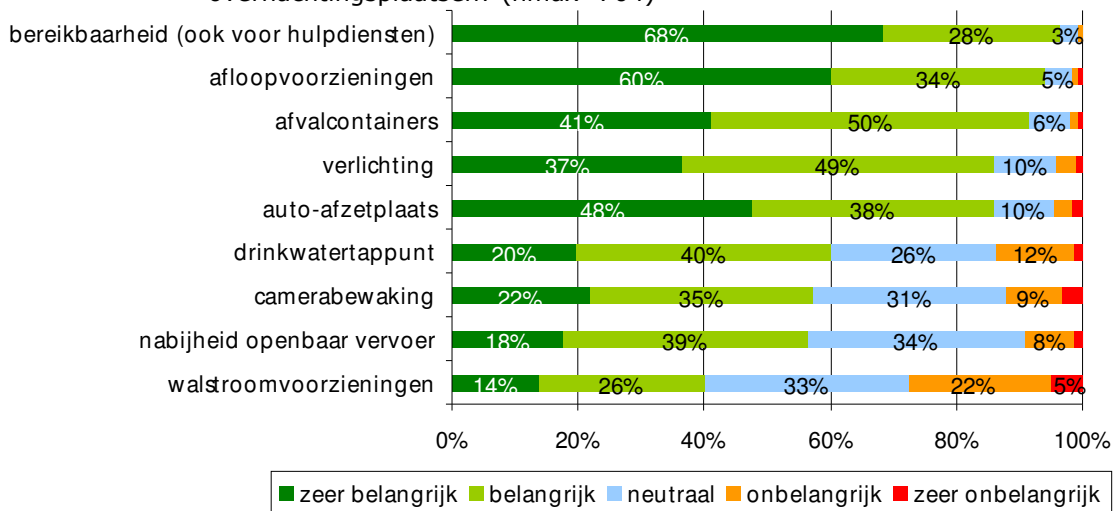
aflooptmogelijkheden hebben, rustig en veilig zijn en men de auto er makkelijk kan afzetten.

De remmingwerken/wachtplaatsen worden niet benut wanneer er weinig wachttijd is, de plekken bezet zijn of het erg druk is, er geen afloop is of de plaatsen slecht onderhouden of slecht verlicht zijn. Een enkeling meet niet aan als het water onrustig is.

Aan de schippers is gevraagd wat zij belangrijk vinden als het gaat om de voorzieningen bij de overnachtingsplaatsen. Vrijwel iedereen hecht veel waarde aan een goede bereikbaarheid. Ook de afloopvoorzieningen en afvalcontainers scoren hoog. Respectievelijk 94 procent en 91 procent vindt dit (zeer) belangrijk.

Minder van belang vinden de schippers de walstroomvoorzieningen. Ruim een kwart vindt dit niet belangrijk. Ook geeft men minder prioriteit aan de nabijheid van het openbaar vervoer en de drinkwatertappunten.

4 | Hoe belangrijk vindt u onderstaande voorzieningen op overnachtingsplaatsen? (nmax=704)



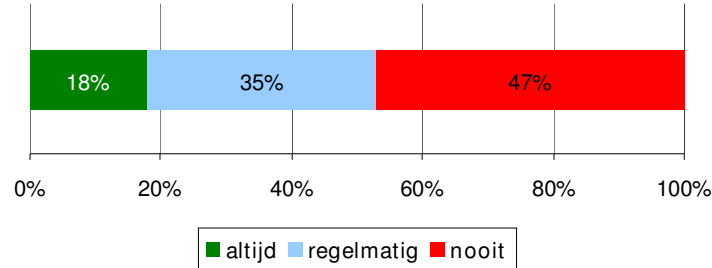
Gebruik walstroomvoorzieningen

Ruim de helft van de schippers maakt gebruik van de walstroomvoorzieningen bij de ligplaatsen; 18 procent doet dit altijd en 35 procent op regelmatige basis. Bijna de helft (47 procent) maakt geen gebruik van de stroomvoorzieningen. Redenen om dit niet te doen, zijn omdat de aansluitingen niet geschikt zijn of de capaciteit (stroomkracht) van de aansluiting onvoldoende is.

Enkele toelichtingen van schippers: "Er zijn bijna nooit geen 380V aansluitingen" en "Meestal vliegen zekeringen eruit" en "Er moet bijna op elke plaats een andere stekker gebruikt worden". Ook kiest men niet voor de walstroomvoorzieningen vanwege de hoge kosten. Sommige schippers hebben daarom een eigen stroomvoorziening aan boord. Enkele reacties van schippers: "Of het vermogen is te laag, of je kabel is

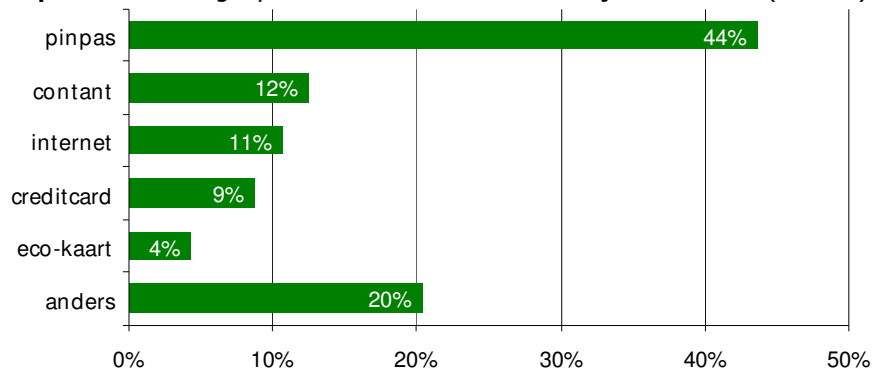
niet lang genoeg en vaak is het veel duurder dan zelf je generator laten draaien” en “Ik heb zelf stroom”. Ook het aanleggen van de kabels ervaart men als lastig. “Het is een hoop gedoe voor een korte tijd” en “Je loopt altijd met kabels te sjouwen en blijft er geld in gooien”.

5 | Indien er walstroom is, hoe vaak maakt u hier gebruik van? (n=728)



Bij voorkeur betaalt men met de pinpas voor de walstroom. De eco-kaart en de creditcard zijn minder populaire betalingsmiddelen. Tot de categorie ‘anders’ behoren onder meer het betalen met de chipknip, per rekening, sepkey of via het havengeld. Een aantal schippers stelt voor om de walstroom met het havengeld te verrekenen.

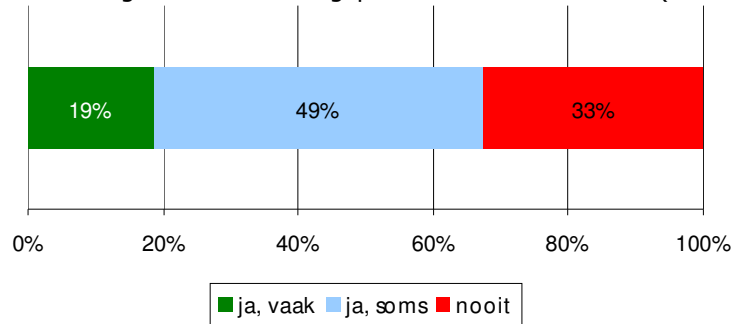
6 | Welk betalingssysteem heeft uw voorkeur bij walstroom? (n=645)



Beschikbaarheid overnachtingsplaatsen

Ruim tweederde van de schippers heeft de afgelopen 12 maanden wel eens moeten doorvaren omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar was. Bij 19 procent gebeurde dit regelmatig en bij 49 procent was dit soms het geval. Een derde van de schippers heeft nooit hoeven doorvaren voor een overnachtingsplaats.

7 | Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens door moeten varen omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar was? (n=725)



De schippers hebben diverse plekken genoemd waar zij moesten doorvaren omdat er geen overnachtingsmogelijkheid was. Veelvuldig genoemd zijn Amsterdam Rijnkanaal, Lobith, Prinses Margrietkanaal en Volkerak. De meeste schippers moesten tussen 10-50 km of 1-3 uur varen naar de volgende overnachtingsmogelijkheid. Ruim driekwart (79 procent) moest hiervoor de vaartijdenwetgeving overtreden.

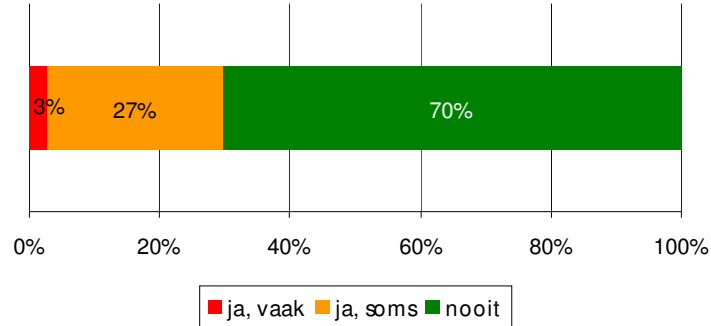
De helft van de schippers heeft als gevolg van de huidige economische situatie ergens langer dan 3x24 uur moet liggen. Gevraagd is hoe Rijkswaterstaat hier volgens de schippers mee om moet gaan.

Aan de schippers is gevraagd hoe Rijkswaterstaat volgens hen zou moeten omgaan met langer dan 3x24 ergens liggen als gevolg van de economische situatie. Sommige schippers stellen een versoepeling of opheffing van de 3x24 uur regeling voor, terwijl anderen vinden dat het huidige beleid gehandhaafd moet worden. Veel schippers pleitten voor een begripvolle, soepele en coulante opstelling van Rijkswaterstaat als het gaat om de 3x24 regel (bijvoorbeeld lichte overschrijdingen toestaan). Ook wordt voorgesteld om meer overnachtingsplaatsen te creëren.

2.4 Veiligheid op wacht- en overnachtingsplaatsen

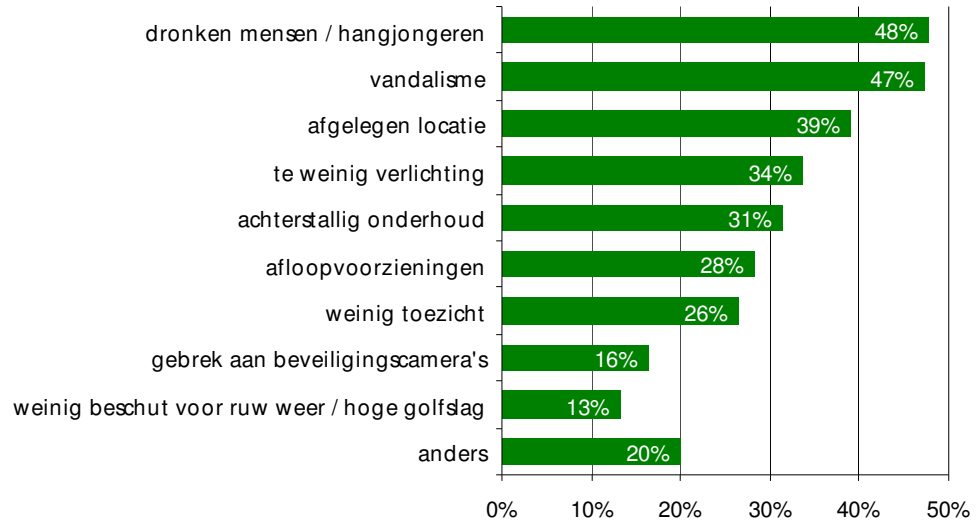
Dertig procent van de schippers heeft zich het afgelopen jaar wel eens onveilig gevoeld op een wacht- of overnachtingsplaats. Zeventig procent ervoer deze gevoelens niet. Schippers in het kustgebied voelen zich het minst vaak onveilig op overnachtingsplaatsen (33 procent). In 2006 voelde 35 procent zich wel eens onveiligheid op deze plekken.

8 | Heeft u zich in de afgelopen 12 maanden wel eens onveilig gevoeld op overnachtingsplaatsen? (n=716)



De meest genoemde reden voor de onveiligheidsgevoelens is de aanwezigheid van dronken mensen en hangjongeren (zie figuur 9). Ook de angst voor vandalisme is een belangrijke oorzaak van de onveiligheidsgevoelens. Andere redenen waarom de schippers zich onveilig voelen, zijn collega-schippers die hard langs varen, de moeilijke bereikbaarheid voor hulpdiensten, palen die te ruim staan en het inbraakrisico. In 2006 werden vandalisme (33 procent), afloopvoorzieningen (31 procent) en dronken mensen en hangjongeren (27 procent) het vaakst genoemd.

9 | Waardoor voelt u zich onveilig op overnachtingsplaatsen? (n=220) (meerdere antwoorden mogelijk)



3 Vaarwegen en Rijkswaterstaat

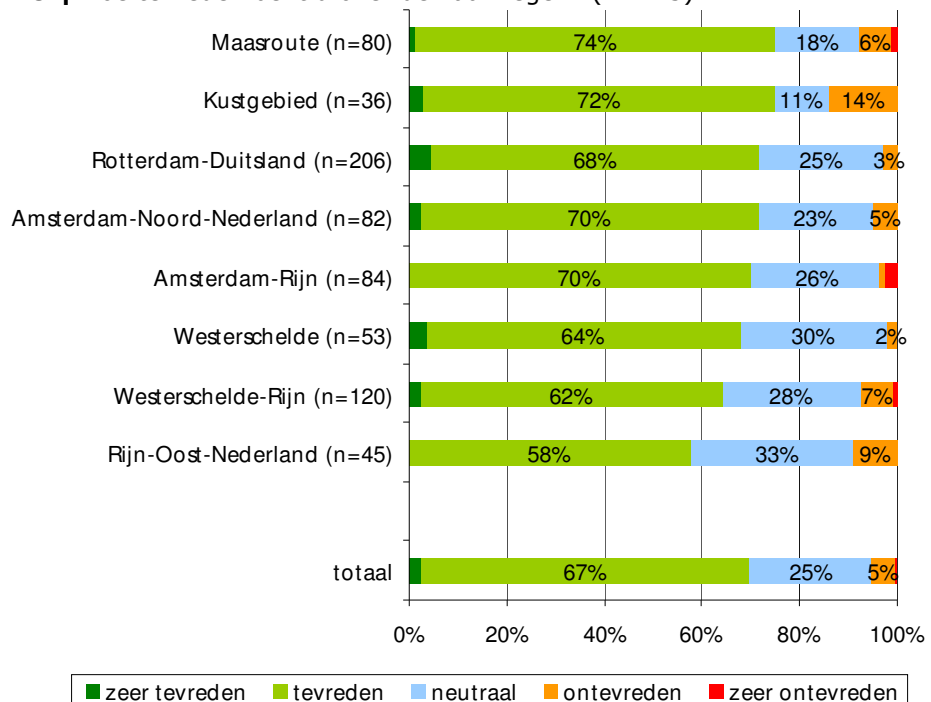
3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk belicht de mening van vaarweggebruikers over diverse aspecten ten aanzien van de tevredenheid over de vaarwegen in Nederland. Hoe tevreden zijn schippers in het algemeen over de vaarwegen? En vooral: waar zit nog ruimte voor verbetering?

3.2 Tevredenheid vaarwegen

In onderstaande figuur is de tevredenheid over de vaarwegen weergegeven, uitgesplitst naar het gebied waar men het meest vaart. Een meerderheid van de schippers (70 procent) oordeelt positief over de vaarwegen. Een kwart heeft hierover geen uitgesproken mening en 5 procent zegt hierover (zeer) ontevreden te zijn. Schippers in het gebied Rijn – Oost-Nederland zijn het minst vaak positief over de vaarwegen (58 procent) en schippers in het gebied Maasroute zijn het meest tevreden (74 procent).

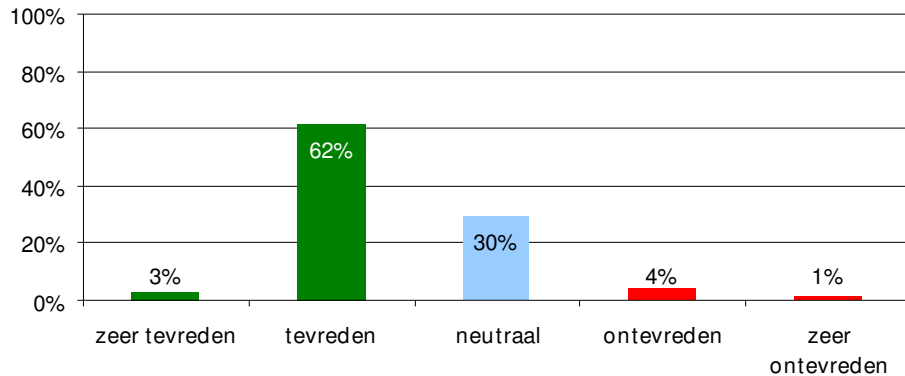
10 | Hoe tevreden bent u over de vaarwegen? (n=725)



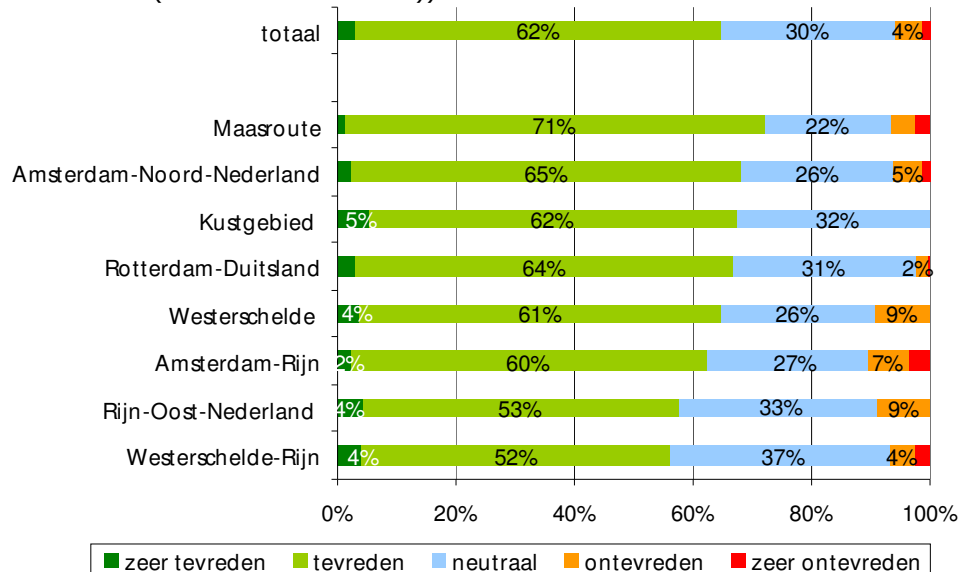
De meeste schippers hebben waardering voor Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen. Bijna tweederde van de schippers heeft hierover een positief oordeel. Dit aandeel ligt hoger dan in 2006. Toen was 52 procent (zeer) tevreden over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen. Een kleine groep is (zeer) ontevreden. Ook over

Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen, blijken schippers die het meest in de Maasroute varen het vaakst (zeer) tevreden (72 procent). Binnenvaartschippers in het gebied Westerschelde-Rijn zijn hierover het minst vaak te spreken (56 procent).

11 | Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen? (n=725)

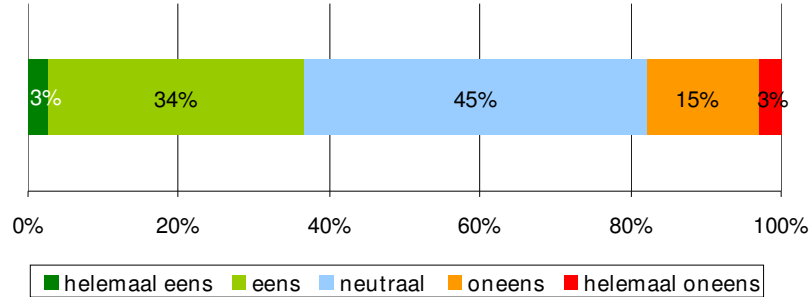


11b | Regionaal versus landelijk in 2009, (nmin=37 (Kustgebied), nmax=205 (Rotterdam-Duitsland)).



Over de stelling "In de binnenvaart gelden goede waarden en normen" zijn de meningen verdeeld. Zo is 37 procent van de schippers het (helemaal) met deze stelling eens (2006: 32 procent), terwijl bijna een vijfde deel deze mening niet deelt. De grootste groep, te weten 45 procent van de schippers, heeft geen uitgesproken mening. Schippers in het gebied Amsterdam – Noord-Nederland zijn het relatief vaak eens met deze stelling (48 procent).

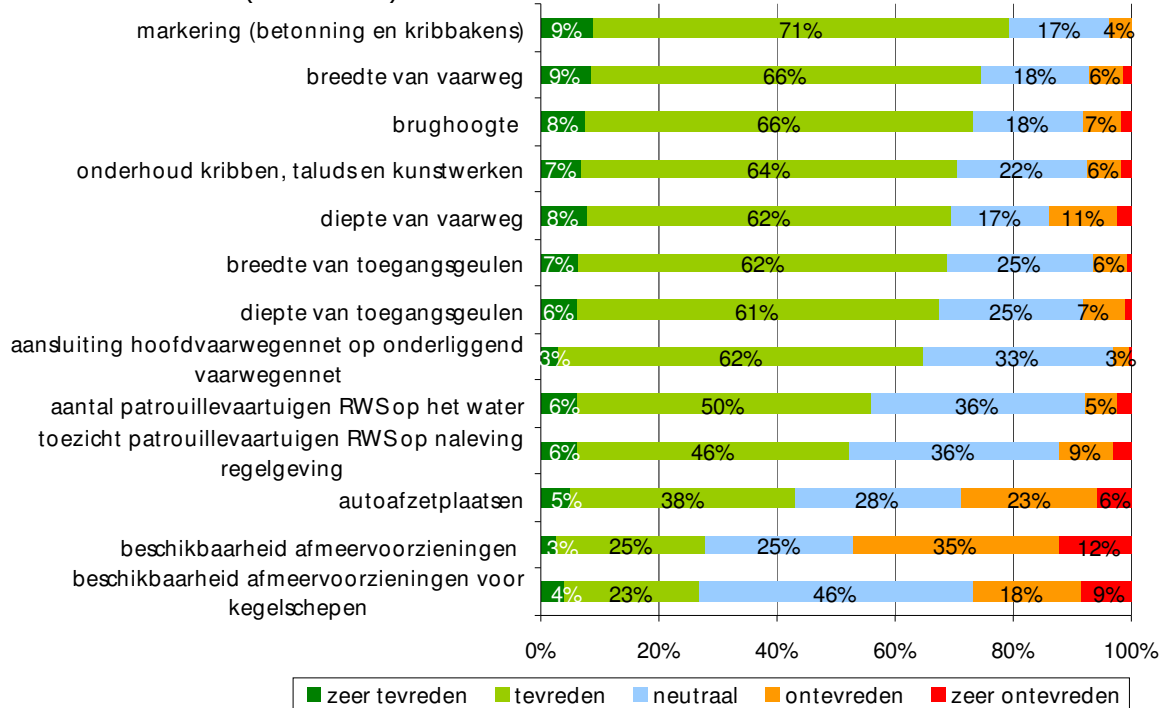
12 | In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling? "In de binnenvaart gelden goede waarden en normen." (n=705)



3.3 Kwaliteit en veiligheid van de vaarweg

Schippers zijn vooral te spreken over de markering (betonning en kribbakens) van de vaarwegen. Tachtig procent is hierover (zeer) tevreden (2006: 73 procent, 2004: 77 procent). Op een gedeelte tweede plaats staan de breedte van de vaarwegen en de brughoogte. Circa driekwart van de vaarweggebruikers oordeelt hierover positief. Zeventig procent is tevreden over de diepte van de vaarwegen. Dit is het vaakst het geval bij schippers uit het gebied Westerschelde (82 procent) en minder vaak bij schippers in het gebied Maasroute (59 procent). Het aandeel schippers dat tevreden is over de diepte van de vaarweg ligt hoger dan in 2004 (39 procent) en 2006 (59 procent). Verder blijkt dat het aandeel tevreden schippers met betrekking tot het onderhoud van kribben, taluds en kunstwerken (71 procent) is gestegen ten opzichte van 2004 en 2006 (respectievelijk 52 en 63 procent).

13 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van het gebied?
(nmax=719)



Beduidend minder tevreden is men over de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen in het algemeen en specifiek voor kegelschepen (zie figuur 13). Ook als het gaat om autoafzetplaatsen is er volgens schippers nog ruimte voor verbetering.

De 3 belangrijkste onderwerpen op het gebied van kwaliteit en veiligheid zijn volgens binnenvaartschippers:

1. De veiligheid op de vaarweg;
2. De kwaliteit van de vaarweg;
3. Het zo min mogelijk stremmen van de vaarweg bij beheer en onderhoud.

Respectievelijk 50, 46 en 27 procent van de schippers zet deze onderwerpen op de eerste plaats wanneer zij een top 3 van 'belangrijkheid' samenstellen.

14 | Wat is volgens u de top drie van belangrijkste onderwerpen in dit gebied?

	percentage op plaats 1	percentage op plaats 2	percentage op plaats 3
veiligheid op de vaarweg	50%	33%	12%
kwaliteit van de vaarweg	46%	29%	18%
het zo min mogelijk stremmen van de vaarweg bij beheer en onderhoud	27%	23%	34%
bediening van bruggen en sluisen	21%	32%	36%
duidelijkheid van informatie	13%	14%	31%
tijdigheid van informatievoorziening	13%	23%	31%
informatie/verkeersaanwijzingen van verkeersposten	13%	27%	34%

De binnenvaarders is de vraag gesteld wat volgens hen als eerste moet worden aangepakt om het gebruik van de vaarwegen te kunnen verbeteren. Voorgesteld wordt de doorstroming aan te pakken. Hier ligt volgens schippers nog te vaak een bottleneck. De sluisen in Terneuzen worden hierbij vaak met name genoemd, zo blijkt uit de volgende toelichtingen van vaarweggebruikers: *"De sluisen in Terneuzen!, andere belangrijke knelpunten zijn de Volkeraksluisen en de Beatrixsluisen" en "Wachttijden Terneuzen. Met laag water een hopeloze sluis" en "Nieuwe sluisen Vreewijk, Eefde en Terneuzen, vooral Terneuzen is zelfs voor een klein schip een drama"*.

Ook genoemd worden het aanleggen van ligplaatsen en overnachtinghavens. De meningen zijn wel verdeeld over waar deze dan aangelegd zouden moeten worden. Duidelijk is dat, als het aan de schippers ligt, er landelijk meer ligplaatsen dienen te komen, dat ze meer divers qua grootte en op sommige plekken dieper dienen te zijn, en dat ze moeten worden voorzien van autosteigers: *"Ligplaatsen voor kleine schepen overal" en "Ligplaatsen en overnachtingsplaatsen bij sluisen creëren, huidige plaatsen te klein (snel uitvoeren)" en "Ligplaatsen inclusief autosteigers en ligplaatsen aanpassen op schaalvergroting"*.

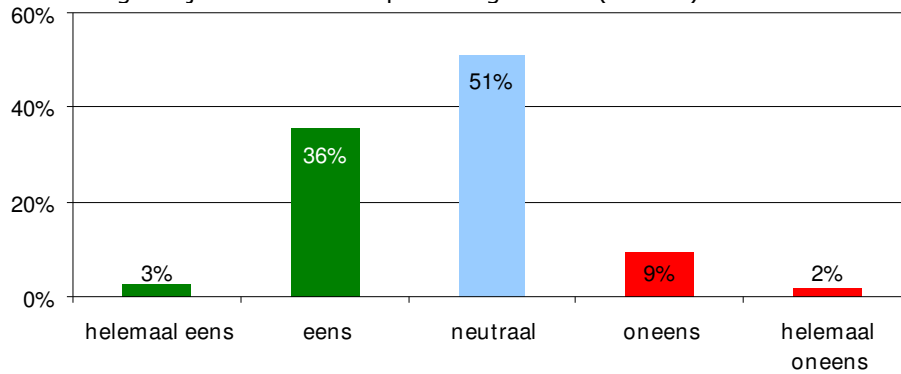
Tenslotte wordt opvallend vaak aangeraden om de maximum snelheid op het Amsterdam-Rijnkanaal te verlagen, alsmede die bij ligplaatsen (van het Amsterdam-Rijnkanaal en in het algemeen): *"In Amsterdam-Rijnkanaal zijn de snelheden voor grotere units te hoog, maak dit naar tonnageklassen zoals in Friesland, en zet snelheidsborden neer bij ligplaatsen en laad en losplaatsen" en "Amsterdam-Rijnkanaal voor schepen groter dan 1.500 ton een maximumsnelheid van bijvoorbeeld 14 km geladen en leeg 16 km, voor ons als klein schip is dit soms beangstigend met luidruchtige snelheid van 18 km"*.

3.4 Rijkswaterstaat

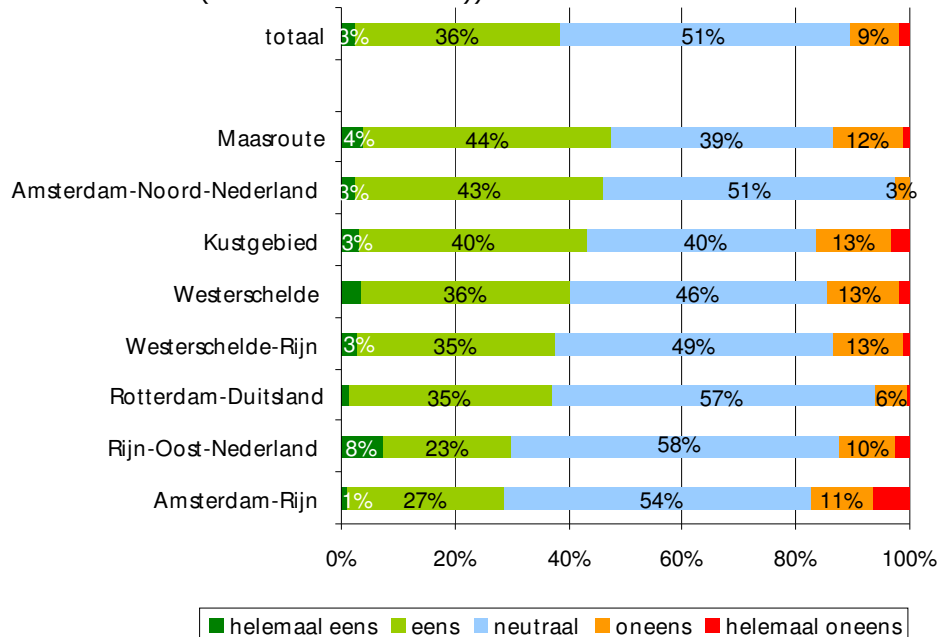
Net als in 2006 oordeelt bijna vier op de tien schippers positief over de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat. Elf procent deelt die mening niet. Volgens hen is de mate van publieksgerichtheid onvoldoende. Een krappe meerderheid heeft hierover geen uitgesproken mening. In de figuren 15b staan de verschillen tussen de regionale gebieden en de landelijke uitkomsten weergegeven. Binnenvaartschippers uit het

gebied Maasroute vinden Rijkswaterstaat het vaakst publieksgericht (48 procent) terwijl schippers uit het gebied Amsterdam-Rijn het relatief minder vaak eens zijn met de stelling (28 procent).

15 | Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling? "Rijkswaterstaat is publieksgericht". (n=691)

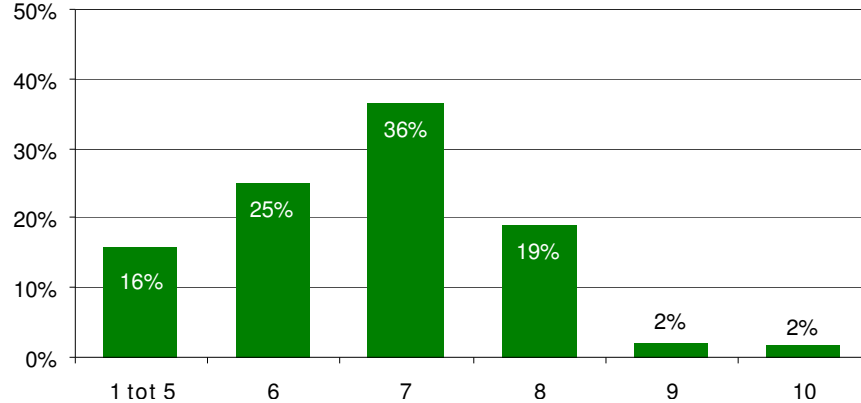


15b | Regionaal versus landelijk in 2009, (nmin=30 (Kustgebied), nmax=195 (Rotterdam-Duitsland)).



Wanneer schippers de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat met een cijfer beoordelen, geeft 84 procent een voldoende (6 of hoger). Volgens 16 procent is Rijkswaterstaat nog onvoldoende gericht op het publiek. Zij waarderen dit aspect met een 5 of lager. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 6,6. Schippers uit het gebied Amsterdam – Noord-Nederland geven met gemiddeld een 7,0 het hoogste rapportcijfer en de schippers uit het gebied Amsterdam-Rijn geven gemiddeld de laagste beoordeling (6,3).

16 | Kunt u een cijfer geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat? (n=605)



Om de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat te verbeteren, wordt voorgesteld om beter te communiceren naar de schippers toe door hen goed in te lichten over stremmingen en knelpunten, bijvoorbeeld via de media. *"Betere informatie, eerder op de hoogte brengen, teletekst, tv regelmatig aanpassen"* en *"Duidelijker communiceren omtrent achtergronden van oponthoud en stremmingen (meer begrip kweken)"* en *"Beter ventileren via de media, verwachte stremming bij sluisen vroegtijdig aangeven, bijvoorbeeld door middel van borden op de sluis"* aldus een aantal schippers.

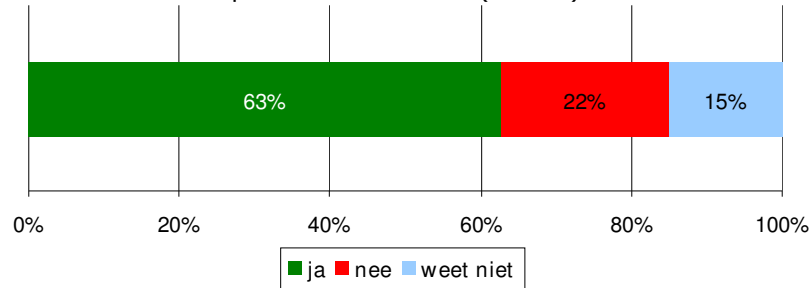
Daarnaast is opleiding van zowel de sluisbemanning als de betrokken ambtenaren volgens schippers een aandachtspunt. Enkele schippers aan het woord: *"Praktijkgericht opleiden van ambtenaren. Ik mis wel een 'feeling' bij de medewerkers van RWS bijvoorbeeld op radarposten, teveel theoriemensen"* en *"Desbetreffende RWS ambtenaren een cursus geven hoe met de scheepvaart om te gaan"* en *"Gediplomeerd personeel op de centrale zetten"* en *"Betere opleiding sluismeesters"*.

Ook ziet een vijftal schippers liever dat alle sluisen weer bemand worden. *"De afstandbediening van sluisen afschaffen. Men zegt dat dit het schutten versneld, maar het vertraagd enorm. Het schutproces duurt enorm lang en bij storing is het een ramp voordat er een monteur komt"*, aldus een schipper.

De bureaucratie van de overheid versus de dagelijkse praktijk van de schippers wordt ook genoemd als verbeterpunt. Schippers storen zich vooral aan alle 'regeltjes' en de mate waarin ambtenaren (niet) op de hoogte zijn van de situaties waar de schippers dagelijks in verkeren. *"Meer met de schippers meedenken"* en *"Meer begrip voor de binnenvaart in plaats van wegverkeer. En kunnen inleven in onze situatie"*, zijn voorbeelden van reacties van schippers. Enkele schippers komen ook met oplossingen: *"Bij schippers aan boord komen en wederzijdse ervaringen uitwisselen over bijvoorbeeld stremmingen of het aankondigen daarvan. Dit kan natuurlijk ook naderhand"* en *"Door echt te luisteren naar de wensen van de binnenvaart via de belangenverenigingen"*.

Bijna tweederde van de schippers ervaart Rijkswaterstaat als een handhavende partij in het kader van de scheepvaartverkeerswet. Deze mening wordt door 22 procent niet gedeeld en 15 procent heeft geen uitgesproken mening hierover.

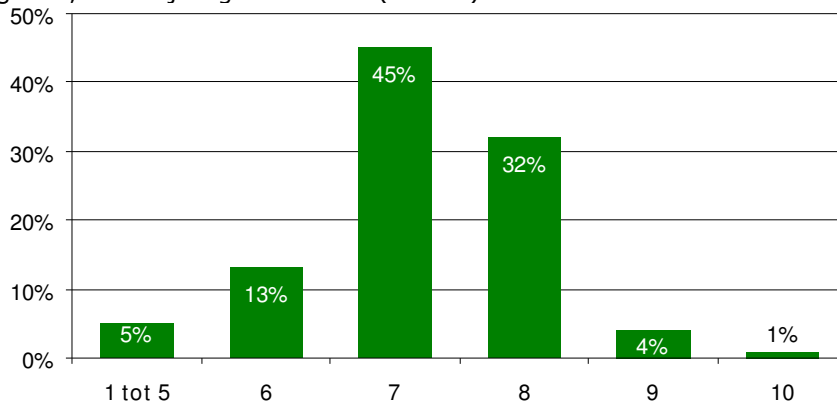
17 | Ervaart u Rijkswaterstaat als een handhavende partij in het kader van de scheepvaartverkeerswet? (n=732)



Verbetering van de handhaving is volgens de schippers te bereiken door intensiever te controleren. De schippers zien graag meer toezicht op het water, van Rijkswaterstaat of KLPD. Met name meer controles op snelheid en alcohol worden voorgesteld. Ook het verplichte vaarbewijs en de betere voorlichting voor pleziervaart wordt veelvuldig genoemd. Daarnaast kunnen er borden worden geplaatst om iedereen bewust te maken van de regels. Die regels mogen best strenger worden gehandhaafd, zo vinden de meeste schippers: *"Geef ze maar gewoon een vaarverbod."* Anderen zien hier het nut niet van in: *"Vaarverboden zijn toch niet te controleren, wat niet wegneemt dat er strenger bestraft moet worden."* Tenslotte vindt men het belangrijk dat Rijkswaterstaat zijn eigen bemanning goed opleidt: *"de bemanning van schepen van Rijkswaterstaat zijn niet altijd goed op de hoogte van de regels."*

Op een schaal van 1 tot 10, krijgt Rijkswaterstaat gemiddeld een 7,2 van de schippers. Dit is een fractie hoger dan in 2006. Toen gaf men gemiddeld een 7,0. De overgrote meerderheid waardeert RWS met een 6 of hoger. Slechts 5 procent geeft een onvoldoende. Schippers uit het gebied Amsterdam-Rijn beoordelen Rijkswaterstaat iets lager dan gemiddeld (6,9).

18 | Als u een rapportcijfer (van 1 tot 10) aan Rijkswaterstaat moet geven, welk cijfer geeft u dan? (n=687)



4 Informatie en communicatie

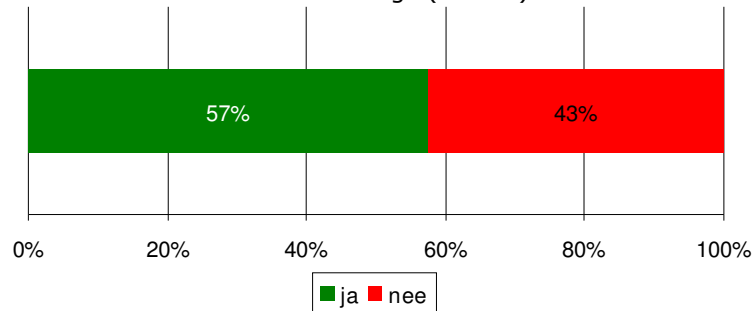
4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de informatievoorziening voor binnenvaarders. Gevraagd is onder meer in hoeverre schippers bekend zijn met de landelijke informatielijn van RWS en welke communicatiemiddelen zij gebruiken, zowel aan boord als voorafgaand aan de reis. Daarnaast komt de informatievoorziening over verschillende onderwerpen (zoals weer, waterstand et cetera) aan bod.

4.2 Landelijke informatielijn

Ruim de helft van de schippers is bekend met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat voor informatie over de vaarweg. Dit betekent een aanzienlijke toename ten opzichte van 2006 toen een kwart van de binnenvaartschippers deze informatielijn kende.

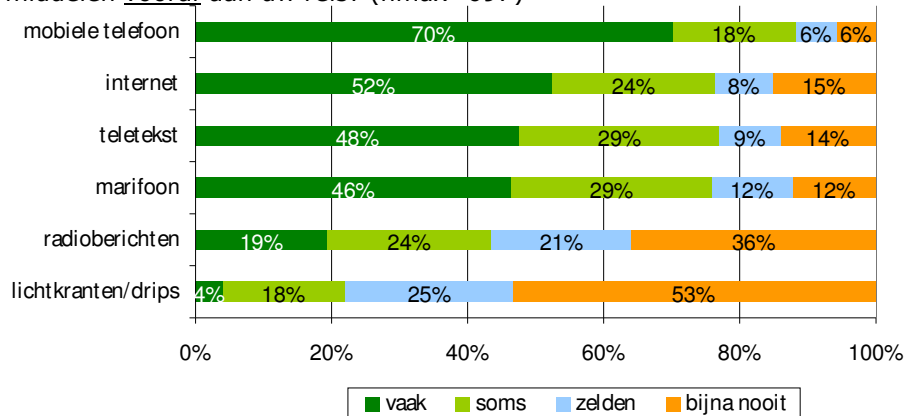
19 | Kent u de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002 voor informatie over de vaarweg? (n=736)



4.3 Gebruik communicatiemiddelen

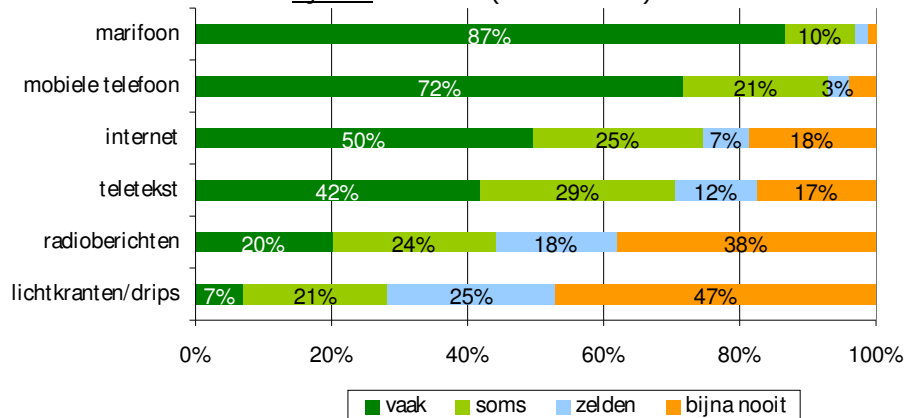
Het communicatiemiddel dat voorafgaand aan de reis het meest gebruikt wordt, is de mobiele telefoon. Zeventig procent van de schippers communiceert op deze manier. Ruim de helft maakt van tevoren vaak gebruik van internet en 48 procent raadpleegt teletekst. Lichtkranten of drips worden veruit het minst gebruikt.

20 | Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatiemiddelen vooraf aan uw reis? (nmax=697)



Tijdens de reis wordt het meest gebruik gemaakt van de marifoon. Zo zegt 87 procent van de schippers aan boord vaak met dit middel te communiceren. Ook de mobiele telefoon is populair. Deze wordt door 72 procent vaak gebruikt aan boord. Het minst wordt gebruik gemaakt van lichtkranten/drips. Slechts 7 procent van de schippers raadpleegt dit communicatiemiddel regelmatig tijdens het varen.

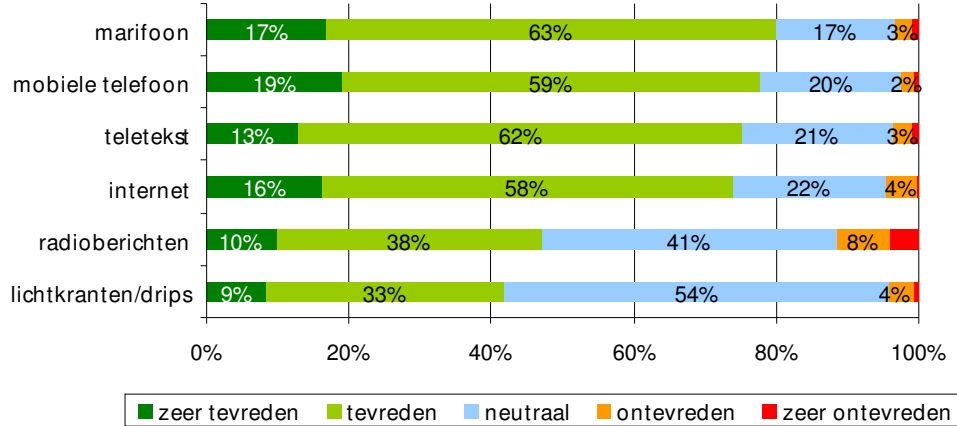
21 | Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatiemiddelen tijdens uw reis? (nmax= 708)



4.4 Tevredenheid informatievoorziening

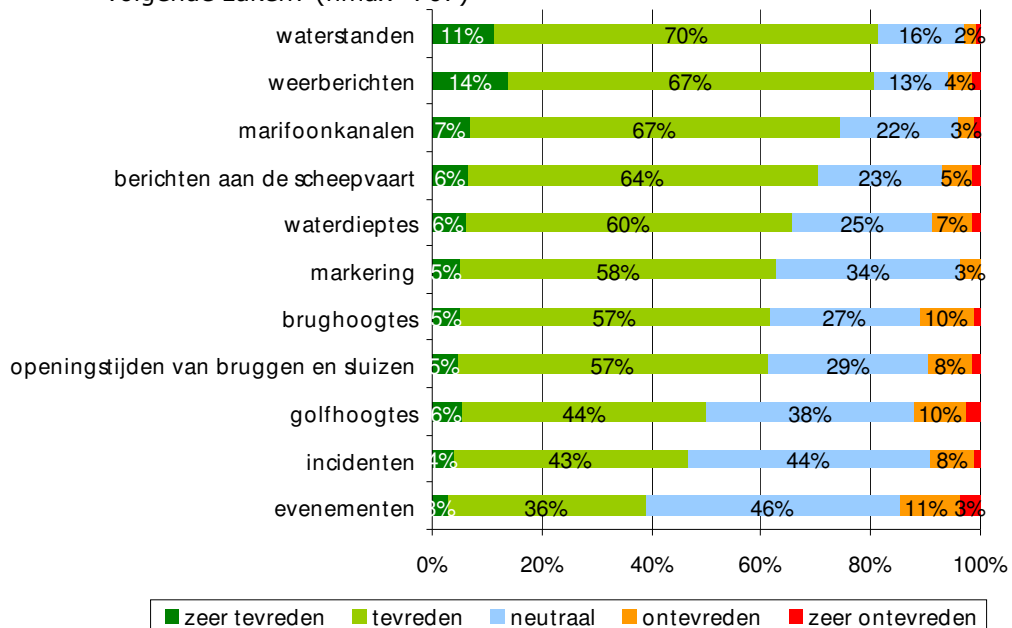
Over zowel de informatievoorziening via de marifoon, de mobiele telefoon, teletekst en internet is een ruime meerderheid (zeer) tevreden. Dat geldt in mindere mate voor de informatie die via radioberichten wordt gecommuniceerd. Ruim één op de tien schippers oordeelt hierover negatief.

22 | Hoe tevreden bent u over de informatie die via de volgende communicatiemiddelen wordt verstrekt? (nmax= 688)



Aan schippers wordt diverse informatie aangeboden, onder meer over waterstanden, weerberichten, brughogten en openingstijden van sluisen. Gevraagd is of zij hierover tevreden zijn. De schippers zijn vooral positief over de informatie over waterstanden en weerberichten. Hierover is 81 procent (zeer) tevreden (2006 respectievelijk 76 en 78 procent). Minder waardering is er voor de informatieverstrekking over evenementen, incidenten en golfhoogtes. Ook de aanduidingen van brughogtes, openingstijden van bruggen en sluisen, en markeringen kunnen volgens een aantal schippers beter. Dit is vergelijkbaar met de meting van 2006. Dit jaar is men vaker tevreden over informatie over golfhoogtes (50 procent) en evenementen (45 procent) dan in 2006 (respectievelijk 44 en 36 procent).

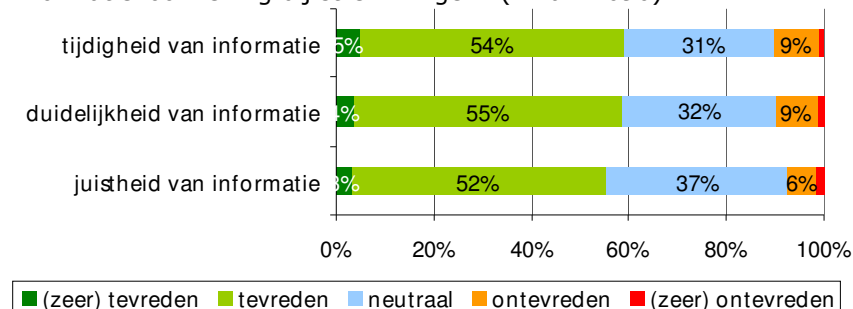
23 | Hieronder staat een aantal zaken waar u informatie over kunt krijgen. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening van de volgende zaken? (nmax=707)



Zestien procent van de schippers zegt specifieke informatie te missen. Aan deze groep is gevraagd welke informatie zij dan precies missen. Veel schippers ontbreekt het aan heldere informatie over de windkracht, onder meer op de radio: "graag ouderwetse uurwaarschuwingen op radio over windkracht", aldus een schipper. Ook wordt men graag meer en beter geïnformeerd over de wachttijden bij sluisen. "Ik zie graag (via internet) op voorhand te verwachten wachttijden bij sluisen". Tenslotte vinden schippers dat informatie over de locatie van ligplaatsen, de golfhoogte, openingstijden van sluisen en brughoogte beter kan. Zo ziet een vaarweggebruiker graag een "Boek met gegevens van alle sluisen, bedieningstijd en telefoonnummers."

Een meerderheid van de schippers is (zeer) tevreden over de informatie die wordt verstrekt over stremmingen. Daar staat tegenover dat één op de tien schippers minder te spreken is over de duidelijkheid van informatie bij stremmingen en/of de tijdigheid daarvan (zie figuur 24). In 2006 was ruim de helft van de schippers (53 tot 56 procent) te spreken over de duidelijkheid, juistheid en tijdigheid van informatievoorzieningen bij stremmingen en in 2004 lag dit iets hoger (56 tot 59 procent).

24 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van informatievoorziening bij stremmingen? (nmax= 696)



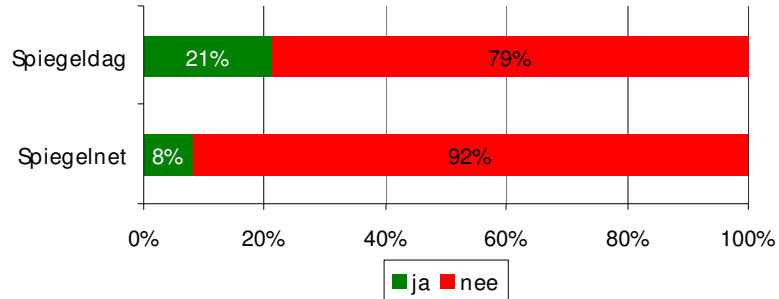
Schippers hebben verschillende ideeën over hoe Rijkswaterstaat hen beter van dienst kan zijn bij hun reisvoorbereiding. Veel schippers zien graag een goede en actuele internetsite waarop alle informatie gebundeld wordt. Daarbij vindt men het belangrijk dat de beschikbare informatie up-to-date is. Vooral de actualiteit en de juistheid van de berichtgeving over stremmingen blijkt een aandachtspunt: "Als stremmingen afgelopen zijn of niet doorgaan, moet dit gelijk gewijzigd worden op teletekst of bij andere berichtgevingen en dit wordt vaak niet gedaan" en "betere informatie bij stremming, want daar wordt nog al eens slordig mee omgegaan".

4.5 Spiegeldag en Spiegelnet

Rijkswaterstaat organiseert ook dit jaar weer een 'Spiegeldag' voor vaarweggebruikers. Op deze dag worden beroepsschippers, recreatievaarders en andere gebruikers van de vaarweg uitgenodigd om samen met Rijkswaterstaat te praten over vaarwegthema's en actuele vraagstukken. Circa één op de vijf schippers kent Spiegeldag en 13

procent van hen heeft wel eens een Spiegeldag van RWS bezocht. De meerderheid (79 procent) kent de Spiegeldag niet.

25 | Kent u de Spiegeldag en Spiegelnet van Rijkswaterstaat?
(nmax=730)



Naast de Spiegeldag is er ook het Spiegelnet. Spiegelnet is de 'digitale aanlegplaats' van Rijkswaterstaat voor beroeps- en recreatievaarders. Op Spiegelnet kan men onder meer lezen welke afspraken Rijkswaterstaat maakt met schippers over verbetering van de vaarweg. Ook kunnen vaarweggebruikers hun mening geven over actuele onderwerpen. De bekendheid van Spiegelnet onder de schippers is vooralsnog laag; een overgrote meerderheid (92 procent) kent de website niet. Van de vaarweggebruikers die Spiegelnet wel kennen, heeft 30 procent er wel eens gebruik van gemaakt.

5 Veiligheid op het water

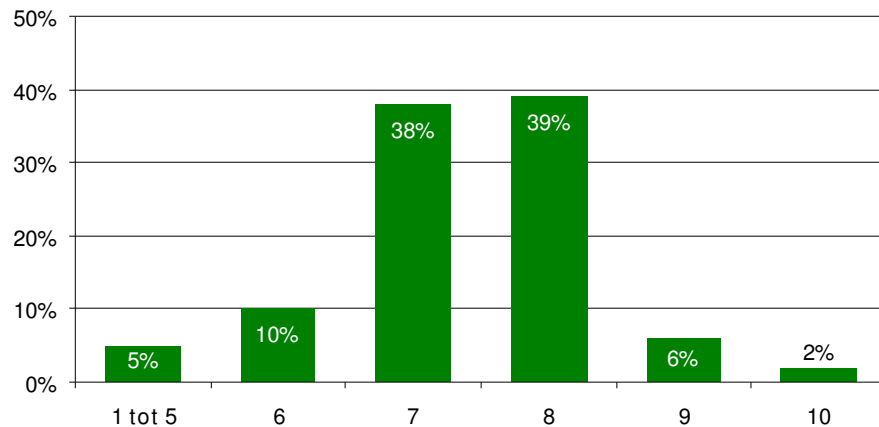
5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de veiligheid op de vaarwegen. Wat vinden de schippers van de veiligheid op de vaarwegen? Ook is gevraagd wat de gevaarlijkste punten zijn en wat hier aan moet gebeuren. Verder wordt ingegaan op het aantal schippers dat een aanvaring of ander incident heeft meegemaakt. Tenslotte wordt het bereik van de campagne 'veilig varen doen we samen' gepeild en beschreven hoe deze campagne volgens schippers effectiever kan worden gemaakt.

5.2 Verkeersveiligheid

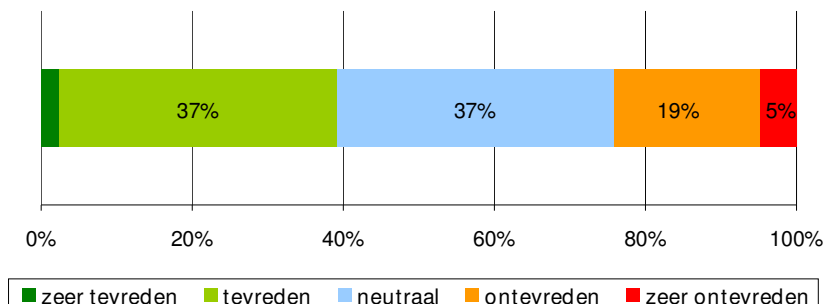
De veiligheid op de vaarwegen wordt door de schippers met een 7,3 beoordeeld. Vijf procent van de schippers geeft een onvoldoende. Maar het merendeel geeft een 7 of een 8. Schippers uit het Kustgebied geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer (7,6) terwijl binnenvaartschippers uit het gebied Amsterdam-Rijn de veiligheid op de vaarwegen het laagst, maar nog steeds positief, beoordelen (7,1).

26 | Kunt u een cijfer geven voor de veiligheid op de vaarwegen?
(n=700)



Er zijn de afgelopen tijd meerdere maatregelen getroffen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen. Hierbij kan worden gedacht aan vaarwegmarkering, gescheiden vaarroutes en gescheiden schutten. Bijna vier op de tien schippers is tevreden met deze maatregelen. Een kwart is hier minder over te spreken.

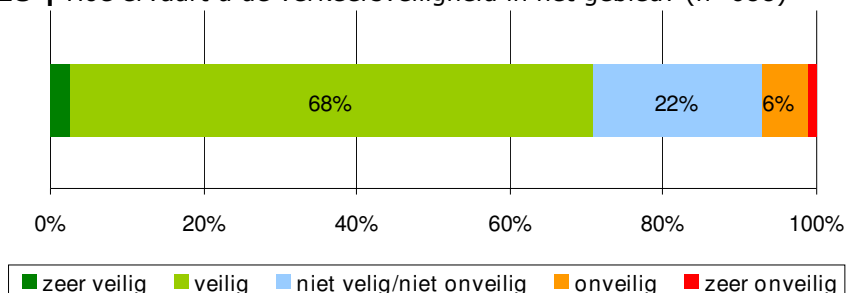
27 | In hoeverre bent u tevreden met de maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen? (n=703)



Aan de binnenvaarders is gevraagd wat Rijkswaterstaat volgens hen kan doen om gevaarlijke situaties te voorkomen. Schippers hebben vooral opmerkingen op de pleziervaart. Men ziet het liefst een verplichte opleiding of voorlichting aan iedereen die het water op gaat met een boot. *"Het is belachelijk dat mensen zonder enige ervaring de drukke wateren op mogen"* aldus een schipper. Er wordt gepleit voor meer controle op het water, zodat de echte probleemveroorzakers eerder van het water worden gehaald. Ook het verplichten van een marifoon voor pleziervaart wordt breed gesteund. *"Er is nu geen mogelijkheid om te communiceren, dat leidt tot gevaarlijke situaties."* Verder vinden schippers achteruitkijkspiegels en vaker achteruit kijken een vereiste. Het nog verder scheiden van beroeps- en pleziervaart is ook een veelgenoemde maatregel. Zo kunnen er alternatieve routes voor pleziervaart worden gepromoot die gebruikt dienen te worden op drukke dagen. Verder denkt men dat het handig is als grote schepen in het midden varen en kleinere schepen aan de zijkanen. Tenslotte zijn er schippers van kleinere schepen die grenzen willen stellen aan de grote schepen in relatief klein vaarwater.

Ruim 70 procent van de schippers is tevreden over de verkeersveiligheid in het gebied waar zij varen. Met name in het gebied Rotterdam-Duitsland ligt dit aandeel hoog (80 procent). De Westerschelde is volgens de schippers het minst veilig. Daar is 55 procent tevreden over de veiligheid, terwijl 13 procent minder positief is. Ook over de Maasroute en het gebied Amsterdam en Noord-Nederland is een relatief grote groep schippers ontevreden als het gaat om de veiligheid (respectievelijk 13 en 12 procent). In 2006 omschreef 80 procent de verkeersveiligheid veilig.

28 | Hoe ervaart u de verkeersveiligheid in het gebied? (n=688)



Schippers die met name tussen Rotterdam en Duitsland varen, noemen uiteenlopende onveilige locaties en gevaren. Enkele schippers aan het woord: "Bij Lobith is er veel te weinig overzicht" en "Kano's die met hun rug naar de vaarrichting zitten."

Tussen Amsterdam en de Rijn heeft men vooral in de zomer last van de recreatievaart: "Vanaf de randmeren komt men hier recreëren, maar men heeft geen idee van de beroepsvaart." Ook in Noord-Nederland, met name in Friesland, ervaart men 's zomers hinder van de pleziervaart. "Tussen het Snekermeer en Grouw is een veel te smalle vaargeul met al die pleziervaart."

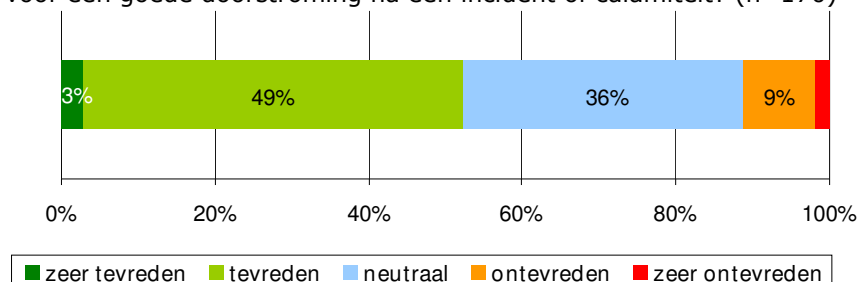
Tussen de Westerschelde en de Rijn wordt de Lek-Noord splitsing als gevaarlijk beoordeeld. De Westerschelde zelf vindt men ook gevaarlijk. Met name bij slecht weer is er weinig zicht en de zeevaart zorgt voor een onvoorspelbare golfslag, zo blijkt uit de toelichtingen. Op de Maasroute worden de dubbele sluisen als onveilig gezien: "Bij dichte mist kan men door de verkeerde sluis schutten." Ook hier ervaart men hinder van de pleziervaart in de zomer die zich niet aan de regels houdt.

5.3 Incidenten en calamiteiten

Veertien procent van de schippers is in de afgelopen twee jaar wel eens betrokken geweest bij een incident of calamiteit. Zestien procent zegt bijna een incident te hebben gehad. Bij het overgrote merendeel van deze 'bijna-incidenten' was de pleziervaart betrokken, maar in sommige gevallen waren bijvoorbeeld in slaap gevallen collega's of zeilwedstrijden de boosdoeners.

Wanneer er een incident of calamiteit plaatsvindt, zorgt Rijkswaterstaat voor een goede doorstroming op deze locatie. Meer dan de helft van de schippers vindt dat Rijkswaterstaat deze taak goed uitvoert. Ongeveer één op de tien is minder positief over de doorstroming na een ongeval.

29 | Hoe tevreden bent u over de rol van Rijkswaterstaat om te zorgen voor een goede doorstroming na een incident of calamiteit? (n=170)

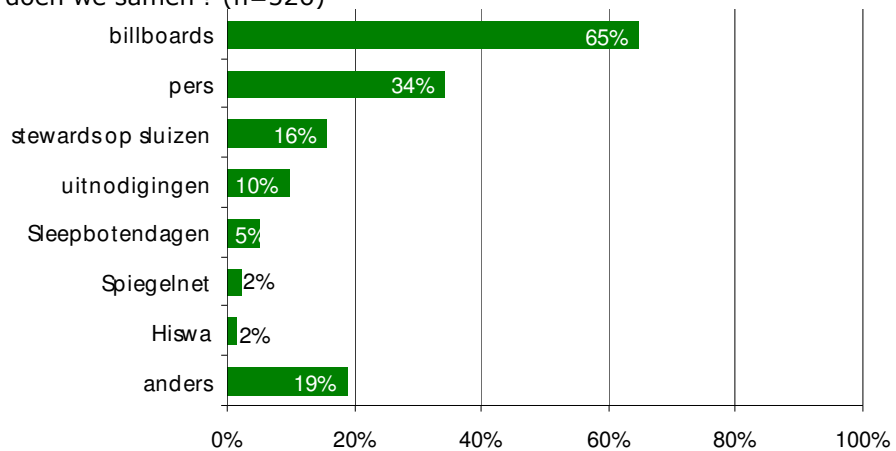


5.4 Campagne veilig varen doen we samen

Rijkswaterstaat heeft samen met haar partners de campagne 'Veilig varen doen we samen' gestart. Deze campagne is bij driekwart (74 procent) van de schippers bekend.

Voor de billboards en in mindere mate de pers hebben voor deze bekendheid gezorgd (zie figuur 30). Ook de stewards op de sluizen hebben aan de bekendheid bijgedragen. Via Spiegelnet en de Hiswa hebben weinig schippers over de campagne vernomen. Andere manieren waarop de schippers zijn geïnformeerd, is via een verstrekte DVD en de Schuttevaer. Twaalf procent van de schippers zegt het eigen vaargedrag te hebben aangepast naar aanleiding van de campagne. Een veelgenoemde aanpassing is het beter letten op de (onervaren) pleziervaart.

30 | Hoe bent u op de hoogte gebracht van de campagne 'veilig varen doen we samen'? (n=526)



Als punten waarmee Rijkswaterstaat de campagne kan verbeteren, wordt het Rijkswaterstaat aangeraden de campagne vooral levendig te houden: "*ververs de borden, zoek nieuwe invalshoeken, hou het levendig.*" Daarnaast stelt men voor het bereik te vergroten. "*De pleziervaart en watersporters moeten meer worden betrokken in de campagne*" en "*De campagne moet ook in het Duits.*" Verder wordt er gepleit voor intensivering van de campagne. "*Meer TV-spotjes*" en "*Gebruik de mogelijkheden van het internet*" en "*Er mogen nog meer billboards langs de vaarwegen.*"

6 Passagetijd van objecten en trajecten

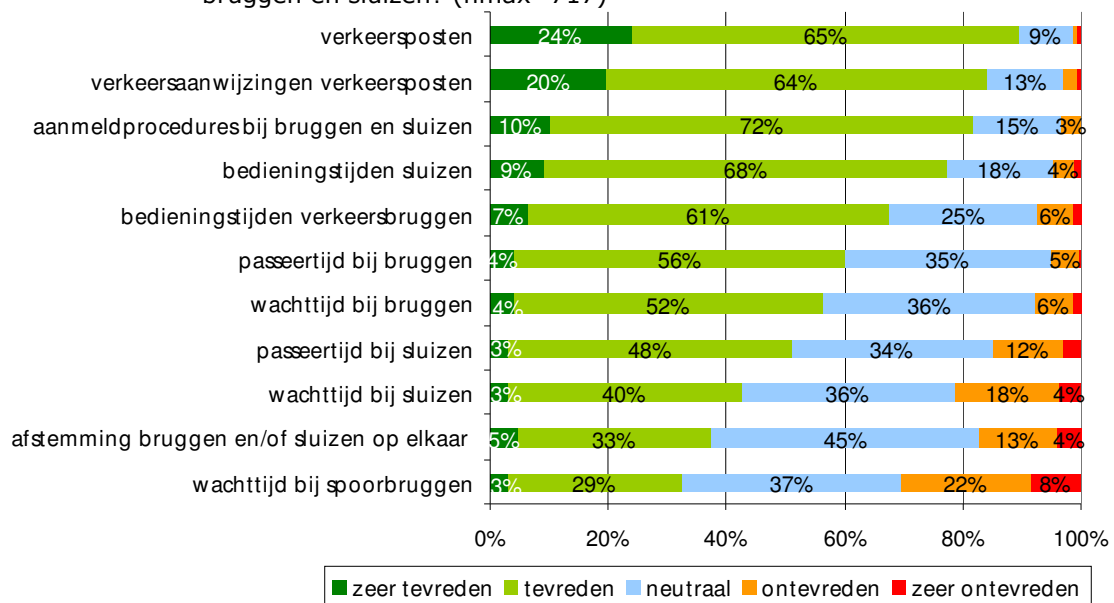
6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar vertragingen tijdens het varen. Deze kunnen op verschillende manieren ontstaan, bijvoorbeeld door de bediening van sluisen, het niet op elkaar afgestemd zijn van bruggen, het laden en lossen of het niet vinden van een ligplaats. Eerst zal worden gefocust op de bediening van sluisen, waarna later de verschillende vormen van vertraging naast elkaar worden gelegd om te kijken waar men het meest last van heeft. Vervolgens wordt gekeken naar de invloed van de vertraging op de reistijd en in hoeverre de schippers dit acceptabel vinden. De laatste paragraaf gaat over de betrouwbaarheid van de geschatte reistijd.

6.2 Snelheid en bediening

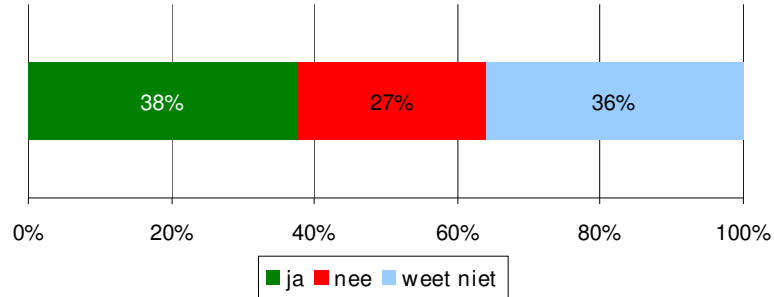
Over het algemeen is men overwegend tevreden over de aspecten aangaande bruggen en sluisen. Over de verkeersposten en de aanmeldprocedures zijn schippers het meest tevreden. De wachttijden, met name bij spoorbruggen en sluisen, worden minder positief beoordeeld. Schippers die met name in het gebied Maasroute varen zijn het meest positief over de wachttijden bij sluisen (56 procent); voor wat betreft het gebied Westerschelde-Rijn is de tevredenheid aanzienlijk minder (32 procent). Verder blijkt dat ook de afstemming tussen bruggen en sluisen op elkaar beter kan. Minder dan de helft is hier tevreden over.

31 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten aangaande bruggen en sluisen? (nmax=717)



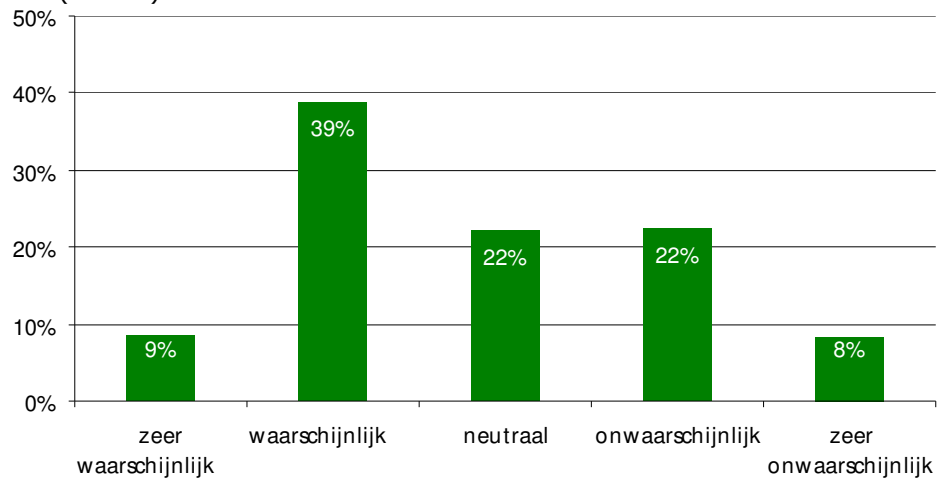
Als Rijkswaterstaat de schutvolgorde bepaalt, zorgt dit volgens 38 procent voor een verbetering van de doorstroming bij de sluisen. Een vergelijkbaar aandeel (36 procent) weet niet of het zal leiden tot een verbetering.

32 | Verbetert de doorstroming bij sluisen als Rijkswaterstaat de schutvolgorde bepaald? (n=727)



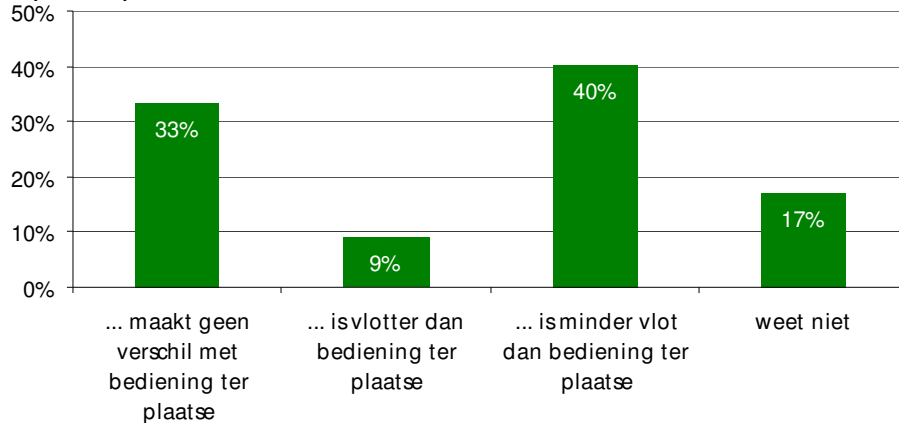
Bijna de helft van de schippers denkt dat het containervervoer tussen Rotterdam en Duitsland en tussen Amsterdam, Rotterdam en Antwerpen zal gaan verdubbelen tussen nu en 2020. Drie op de tien schippers achten dit niet waarschijnlijk.

33 | Stelling: 'het containervervoer is in 2020 verdubbeld in de gebieden Rotterdam-Duitsland en Amsterdam-Rotterdam-Antwerpen' (n=597)

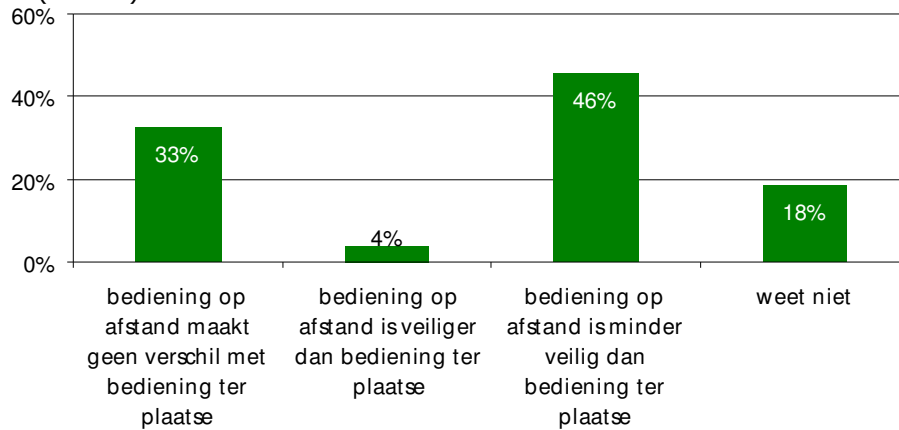


Eenderde van de schippers vindt dat er geen verschil is tussen sluisen die op afstand worden bediend en sluisen die ter plaatse worden bediend. Toch heeft een groot deel van de schippers een voorkeur voor bediening ter plaatse, zowel omdat dit veiliger geacht wordt als omdat dit sneller gaat (zie figuur 34 en 35).

34 | Ervaart u een verschil tussen bediening van sluizen op afstand en bediening ter plaatse, qua vlotheid? Bediening op afstand ...
(n=725)



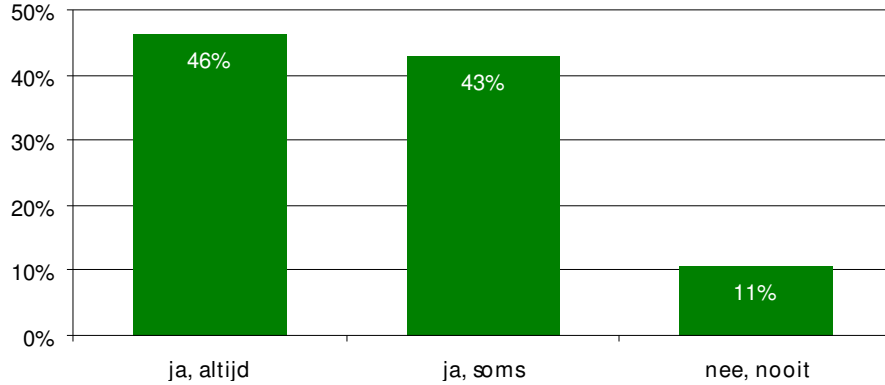
35 | Ervaart u een verschil tussen bediening van sluizen op afstand en bediening ter plaatse, qua veiligheid? Bediening op afstand ...
(n=720)



6.3 Vertraging en extra reistijd

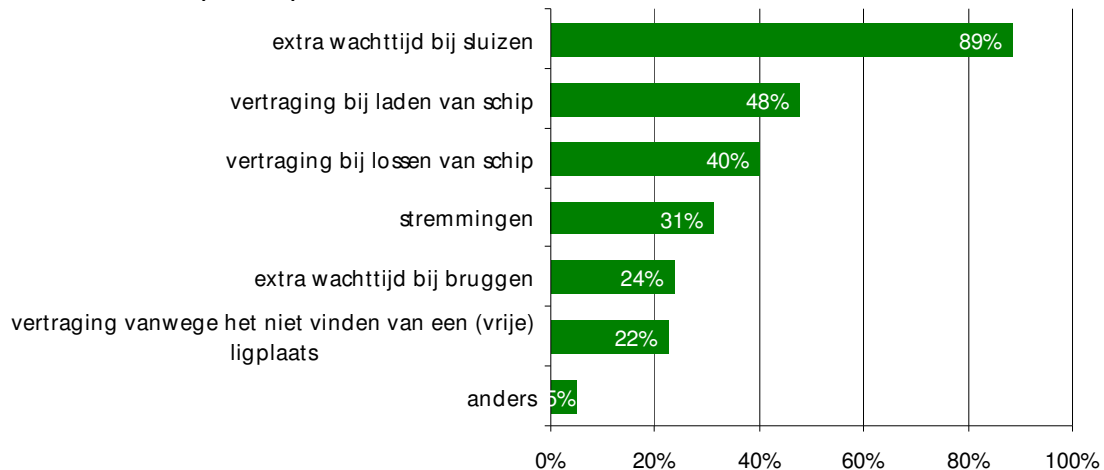
Bijna de helft van de schippers houdt altijd rekening met extra reistijd. Een kleine groep (11 procent) doet dit nooit.

36 | Houdt u van tevoren al rekening met oponthoud/extra reistijd in de binnenvaart als u uw planning maakt? (n=700)



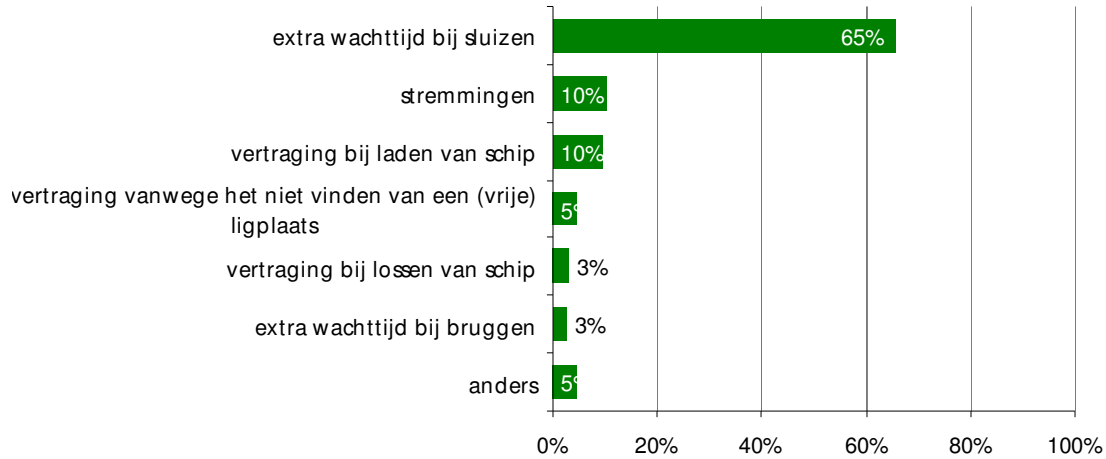
Vooraf de wachttijd bij de sluisen is voor bijna alle schippers (89 procent) reden om extra reistijd in te calculeren. Ook vertraging bij laden (48 procent) én lossen (40 procent) van een schip is een aanleiding om rekening te houden met extra reistijd. Dit geldt in mindere mate voor stremmingen, extra wachttijd bij bruggen en vertragingen vanwege het niet kunnen vinden van een vrije ligplaats. Andere genoemde redenen om extra reistijd in te calculeren, zijn weersomstandigheden en problemen met recreatievaart.

37 | Met welke vorm van vertraging houdt u doorgaans rekening? (n=626)



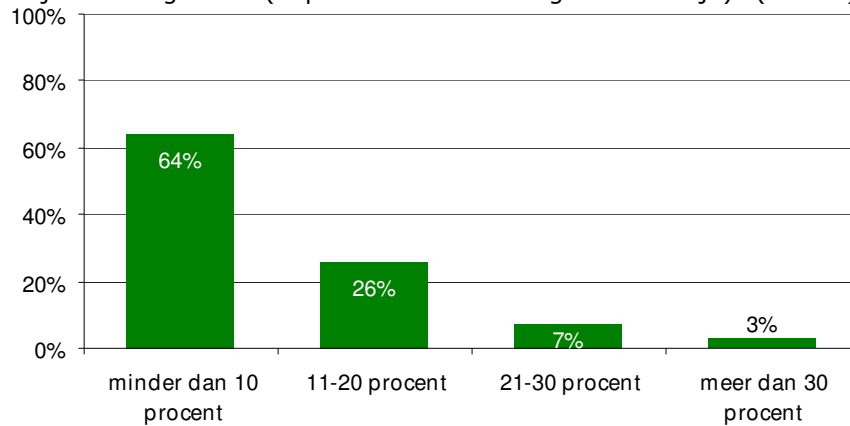
Eerder bleek vrijwel iedereen rekening te houden met extra wachttijd bij de sluisen. De wachttijd bij de sluisen heeft veruit de meeste invloed op de reistijd, zo blijkt. Op de tweede plaats komen stremmingen en vertragingen als gevolg van het laden van een schip.

38 | Welke vertraging heeft het meest invloed op uw reistijd?
(n=393)



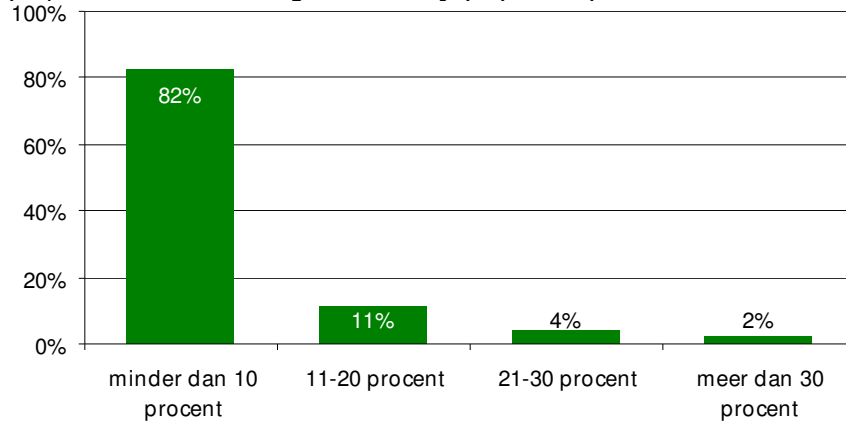
De schippers die extra reistijd incalculeren, houden meestal rekening met 10 procent boven op hun originele reistijd. Slechts één op de tien calculeert 20 procent extra reistijd of meer in.

39 | Kunt u aangeven met hoeveel extra reistijd u bij benadering altijd rekening houdt (in procenten van de reguliere reistijd)? (n=474)



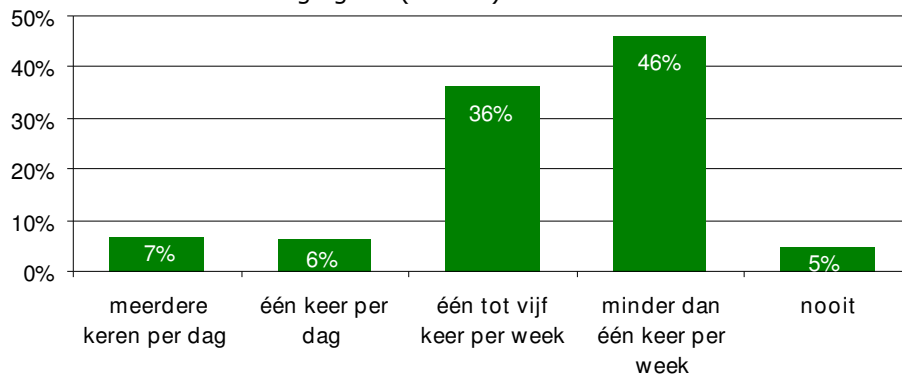
De schippers vinden een vertraging van minder dan 10 procent op de geplande reistijd redelijk acceptabel. Weinig schippers vinden een uitloop van 11 procent of meer acceptabel.

40 | Hoeveel uitloop op de geplande reistijd is voor u nog acceptabel (in procenten van de reguliere reistijd)? (n=537)



Tenslotte is aan de schippers gevraagd hoe vaak zij doorgaans te maken hebben met vertragingen, verwacht dan wel onverwacht. De meeste schippers hebben minder dan één keer per week vertraging. Zes procent ervaart dagelijks vertraging en 7 procent zelfs meerdere keren per dag (zie figuur 41).

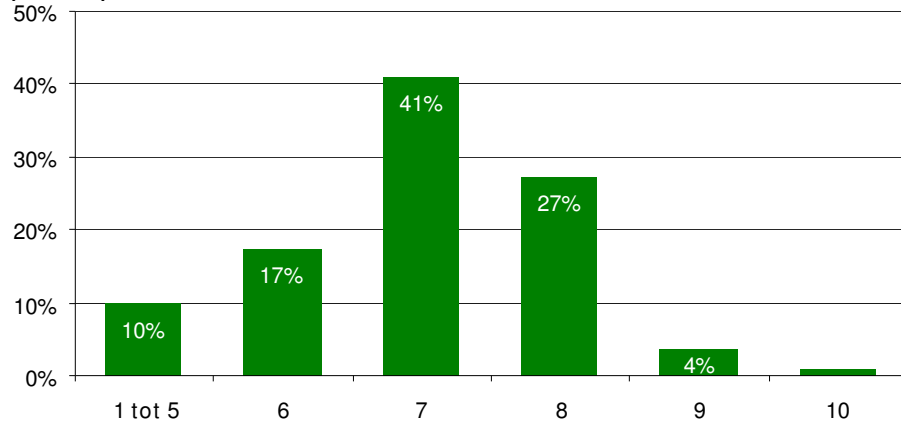
41 | Hoe vaak heeft u doorgaans te maken met verwachte of onverwachte vertragingen? (n=643)



6.4 Betrouwbare reistijd

Door alle mogelijke vertragingen kan het voor de schippers lastig zijn de reistijd te voorspellen. Toch zijn de schippers redelijk tevreden over de betrouwbaarheid van de reistijd (gemiddeld rapportcijfer: 6,9). Eén op de tien beoordeelt deze betrouwbaarheid met een onvoldoende, maar het merendeel van de schippers geeft een 7 of 8. Door schippers in het gebied Westerschelde-Rijn wordt de betrouwbaarheid van de reistijd gemiddeld minder positief beoordeeld (6,6). Schippers die het meest in het Kustgebied varen, geven een relatief hoog gemiddeld rapportcijfer (7,3).

42 | Kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd? (n=626)



De meeste aanbevelingen die de schippers aan Rijkswaterstaat geven om voor de betrouwbaarheid van de reistijd een hoger cijfer te krijgen, hebben betrekking op de sluisen. Sluisen moeten groter, of er moeten meer sluisen komen, zo blijkt uit de toelichtingen. *"Een uitbreiding van het aantal sluisen is de enige manier. Het moet net zoals op de weg; is het te druk dan komt er een baan bij."* Ook kaart men aan dat sluisen open gehouden kunnen worden mits de waterstanden dit toelaten.

Daarnaast wil men graag dat de bruggen beter op elkaar worden aangesloten. Met name bruggen van provincie en van het Rijk hebben geen goede aansluiting. Bij echt drukke knooppunten raden de schippers aan aquaducten te bouwen om de doorstroming te verbeteren.

De schippers zien ook bij storingen wel mogelijkheden voor verbetering.

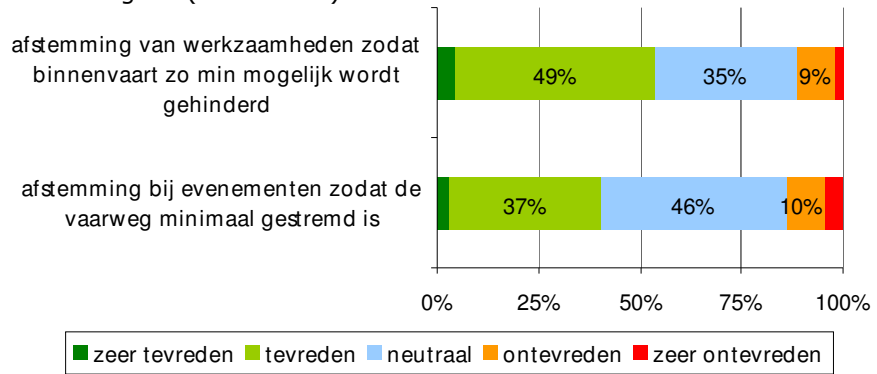
"Storingen moeten veel sneller worden opgelost en het liefst worden voorkomen door goed onderhoud." Onderhoud en reparaties ziet men bij voorkeur 's nachts of op zon- en feestdagen uitgevoerd.

Ook valt er in de communicatie nog wat te verbeteren. *"Wellicht is het mogelijk op de site van Rijkswaterstaat een indicatie van de actuele wachttijden te geven."*

Verder is de bediening op afstand een aandachtspunt. Veel schippers vinden dat dit ten koste gaat van de snelheid. Toch zijn er ook schippers die tevreden zijn met de automatisering.

Eerder bleek al dat enkele schippers ontevreden zijn met het tijdstip waarop reparaties of onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd. Toch oordeelt meer dan de helft van de schippers (54 procent) positief over de huidige afstemming van de werkzaamheden. Over de afstemming van evenementen is men minder uitgesproken. Een grote groep schippers heeft hierover geen uitgesproken mening. Deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met 2006.

43 | Hoe tevreden bent u met de volgende aspecten van stremmingen? (nmax=687)



7 Specifieke vragen per gebied

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden enkele gebieden van Nederland stuk voor stuk onder de loep genomen met voor hen specifieke onderdelen. Zo is er gevraagd naar de grootste problemen op de Waal en de Lek, maar ook op de Dollard en het stuk tussen Lemmer en Delfzijl. Voor de zone bij Amsterdam zijn vragen gesteld over de eerste, tweede en derde Rijksbinnenhaven en voor het gebied bij de Maas en de Brabantse kanalen is gevraagd naar de mening van schippers over enkele te nemen maatregelen.

In onderstaande tabel staat het aantal respondenten per gebied weergegeven.

44 | Aantal respondenten per gebied (n=743)

meest bevaren gebied	aantal respondenten
Rotterdam-Duitsland	207
Amsterdam-Rijn	85
Westerschelde-Rijn	122
Westerschelde	55
Amsterdam-Noord-Nederland	83
Rijn-Oost-Nederland	45
Maasroute	82
Kustgebied	39
onbekend ¹	25
totaal	743

In bijlage D is een overzicht van de scores op de algemene vragen per corridor opgenomen. In bijlage E staat de top 10 meest en minst tevreden per corridor.

7.2 Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek)

Op de Waal ervaren de schippers vooral problemen als gevolg van de schaalvergroting van de scheepvaart (36 procent; 2006: 29 procent), buitenlandse schepen (37 procent; 2006: 16 procent) en een gebrek aan overnachtingsplaatsen (41 procent; 2006: 32 procent). Dit zijn tekenen dat de Waal een drukke internationale vaarroute is. De communicatie met Oost-Europese collega's verloopt soms moeizaam, zo blijkt. De overnachtingsplaatsen leveren vooral problemen op bij Lobith en in mindere mate bij Haaften. Verder zorgt het vaargedrag van de recreanten voor moeilijkheden (35 procent; 2006: 25 procent). De afmetingen van de vaarweg zijn daarentegen helemaal geen probleem. Andere problemen die ervaren worden, zijn bijvoorbeeld het

¹ Deze schippers hebben geen of meerdere antwoorden gegeven op de vraag en zijn daardoor niet toe te wijzen aan een gebied.

moeilijk varen bij laagwater ("het is net een wasbord") en het gebrek aan tolerantie tussen grotere en kleinere schepen.

45 | Wat ervaart u als probleem op de Waal? (n=207)



De Lek heeft duidelijk een minder internationaal en druk karakter dan de Waal. De schaalvergroting van de scheepvaart staat nog in de top drie, maar de buitenlandse schepen zijn hier veel minder een genoemd probleem. Het vaargedrag van recreanten (25 procent; 2006: 20 procent) vormt op de Lek het grootste probleem, gevolgd door autoafzetplaatsen (23 procent; 2006: 15 procent). Driel, Vreeswijk en Amerongen worden hierbij het meest genoemd.

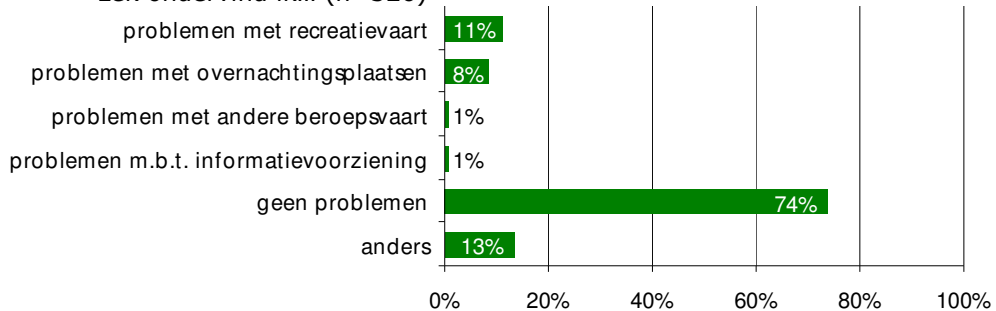
Ook de overnachtingsplaatsen (20 procent; 2006: 21 procent) vormen, net zoals op de Waal, een probleem. Daarbij wordt met name de strook tussen Vreeswijk en Rotterdam genoemd. Andere genoemde problemen zijn het trage schutten op de Lek en de gierpontjes die oversteken.

46 | Wat ervaart u als probleem op de Nederrijn en Lek? (n=179)



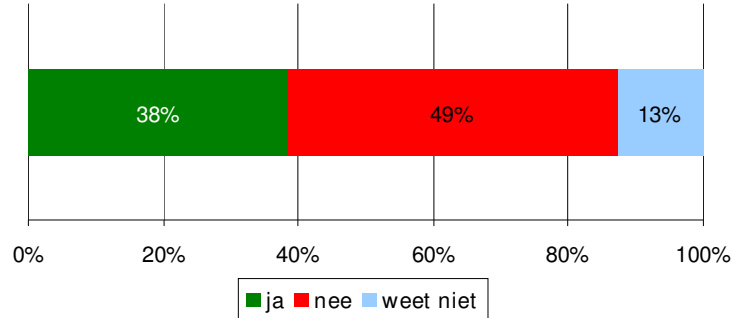
De bediening op afstand van de sluizen op de Nederrijn en de Lek leiden nauwelijks tot problemen. Bijna driekwart ondervindt namelijk geen enkel probleem. Dit is een behoorlijke toename ten opzichte van 2006 toen 33 procent geen problemen verwachtte. Net als in 2006 hebben de problemen die er zijn, vooral te maken met de recreatievaart en met de overnachtingsplaatsen.

47 | Bij de bediening op afstand van de sluizen op de Nederrijn en Lek ondervind ik... (n=326)



Tenslotte is de schippers die tussen Rotterdam en Duitsland varen gevraagd of zij bereid zijn meer gebruik te maken van geluidsseinen bij het invaren of verlaten van een haven waar mogelijk recreatievaart aanwezig is. Circa de helft van de schippers (49 procent) blijkt hier niet toe bereid. Bijna twee op de vijf (38 procent) wil wel meer met geluidsseinen werken. Dertien procent weet het nog niet.

48 | Bent u bereid om meer gebruik te maken van geluidsseinen bij het invaren of verlaten van een haven / nevenvaarwater waar mogelijk recreatievaart aanwezig kan zijn? (n=373)

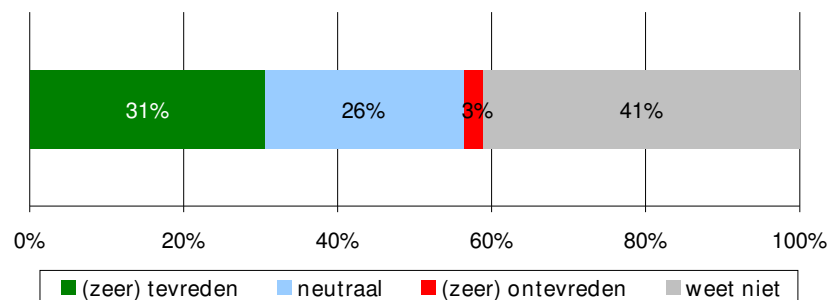


7.3 Amsterdam – Rijn

Meer dan de helft (54 procent) van de schippers vaart wel eens langer door vanaf het Amsterdam-Rijnkanaal naar het Noordzeekanaal om daar een ligplaats te nemen. Over de Eerste, Tweede en Derde Rijksbinnenhaven zijn een aantal vragen gesteld².

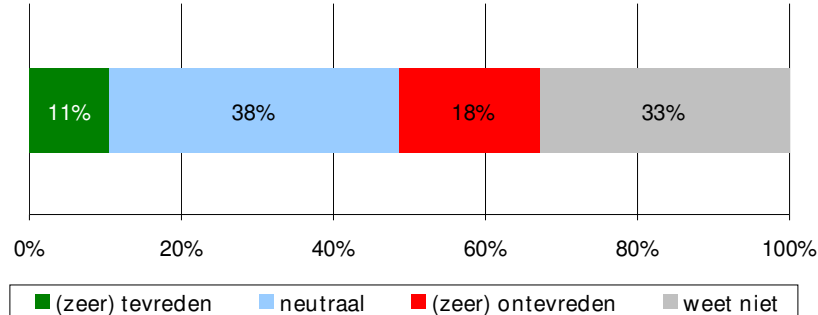
Over het algemeen blijkt dat men zeer tevreden is over de diepte in deze havens. Het aantal ligplaatsen is een aandachtspunt, slechts 11 procent is daar tevreden over. Over de nieuwe palen die in het gebied zijn geplaatst, zijn de meningen verdeeld. Zo is 16 procent tevreden, terwijl 17 procent hier minder over te spreken is.

49 | Hoe tevreden bent u over de diepte in de Eerste, Tweede en Derde Rijksbinnenhaven? (n=78)

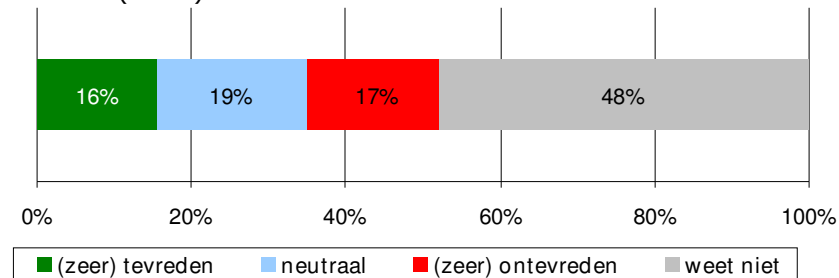


² Een groot aantal schippers heeft de vragen over de Eerste, Tweede en Derde Rijkshaven niet beantwoord.

50 | Hoe tevreden bent u over de ligplaatsen in de Eerste, Tweede en Derde rijksbinnenhaven? (n=76)



51 | Er zijn nieuwe palen geplaatst in het Noordzeekanaal ter hoogte van de eerste, tweede en derde rijksbinnenhaven, hoe tevreden bent u hierover? (n=77)

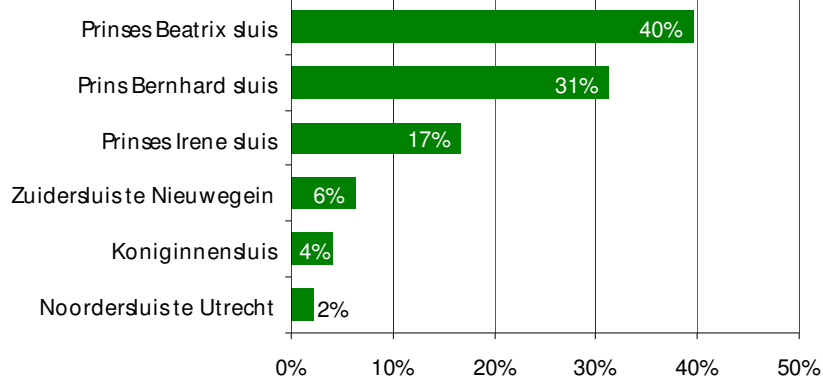


De meeste schippers overnachten graag dichtbij bewoond gebied, waardoor IJmuiden en Wijk bij Duurstede in trek zijn. Ook Amsterdam is populair, vooral vanuit sociaal oogpunt. Verder is de houthaven aantrekkelijk, omdat die relatief dichtbij de stad is, rustig is en er zijn "mooie nieuwe palen".

De Prinses Beatrixsluis en de Prins Bernhardsluis zijn de meest geliefde sluisen om in te schutten.

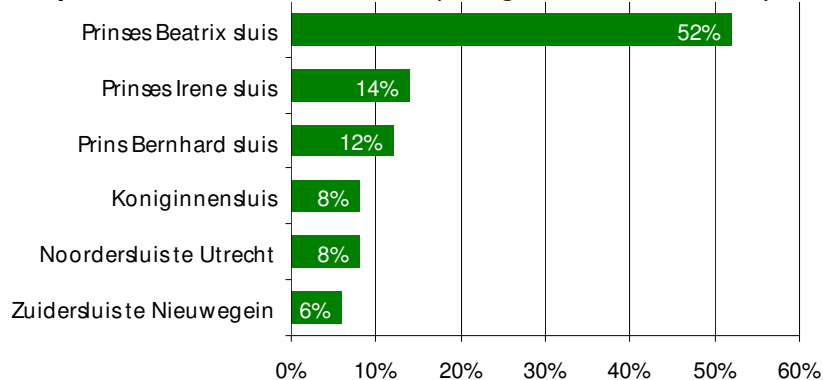
Bij de Prinses Beatrixsluis is men vooral positief over het personeel, wat vlot, ervaren en vriendelijk is. Ook de sluismeester is ervaren, zo blijkt uit reacties van schippers. "Het is voor een geladen schip een rotsluis, maar door de ervaring van het personeel gaat het altijd goed." De Prins Bernhardsluis is vooral populair omdat het er vlot gaat en er weinig zuiging is. Dit zijn ook voordelen die worden gekoppeld aan de Prinses Irenesluis.

52 | Welke sluis vindt u het prettigst om in te schutten? (n=50)



De zuiging in de Prinses Beatrixsluis is de reden dat het merendeel van de schippers deze sluis ook als minst prettige sluis aanwijst. De sluis is volgens de schippers te ondiep en er is te veel waterbeweging. Op de tweede plaats staat de Prinses Irenesluis, waar men traagheid en onoverzichtelijkheid als redenen noemt.

53 | Welke sluis vindt u het minst prettig om in te schutten? (n=50)

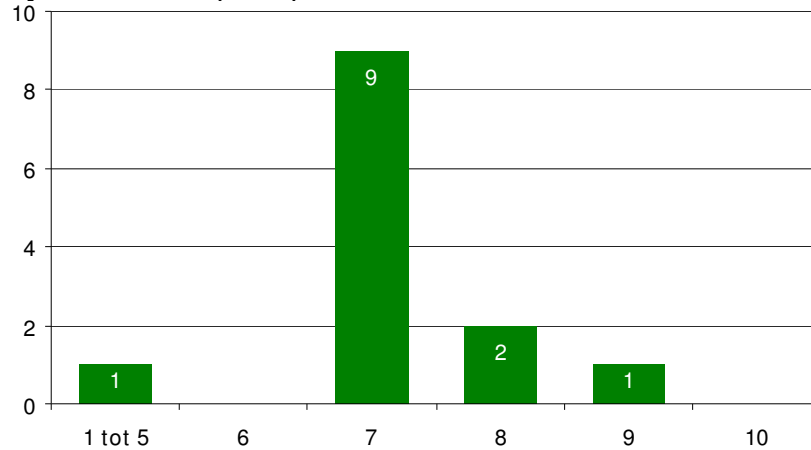


7.4 Westerschelde-Rijn (Rotterdam-Antwerpen/Schelde-Rijn)

Naast de specifieke vragen die aan de binnenvaartschippers van dit gebied gesteld zijn, komen in deze paragraaf ook de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek onder beroepsvissers in dit gebied aan bod. Bij de interpretatie van deze resultaten dient er rekening mee te worden gehouden dat een kleine groep vissers heeft deelgenomen aan het onderzoek (18 respondenten). In de betreffende figuren worden de absolute aantallen (en dus niet de percentages) weergegeven.

De vissers geven Rijkswaterstaat een 7,2 voor de publieksgerichtheid. Er is één visser die een onvoldoende geeft. Het merendeel geeft een zeven. Als verbeterpunt wordt aangedragen om alle informatie door te geven aan organisaties die daarover hun leden kunnen informeren. Een visser vult aan: "Het moet duidelijk zijn waar de informatie te vinden is."

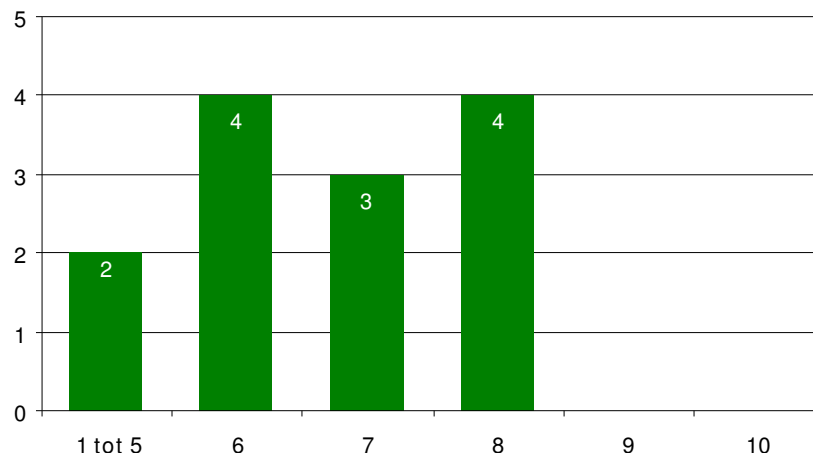
54 | Kunt u een cijfer geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat? (n=13)



Vanwege de beperkte respons staan in bovenstaande figuur absolute aantallen i.p.v. percentages weergegeven.

De vissers beoordelen de betrouwbaarheid van de reistijd met een 6,9. Twee vissers vinden de betrouwbaarheid dermate slecht dat zij een onvoldoende geven. Zij raden aan om de automatisering terug te draaien, omdat deze leidt tot meer storingen en dus vertraging. Ook wordt er geopperd de Krammersluis te verbeteren zodat hier sneller geschut kan worden.

55 | Welk cijfer geeft u voor de betrouwbaarheid van de reistijd? (n=13)



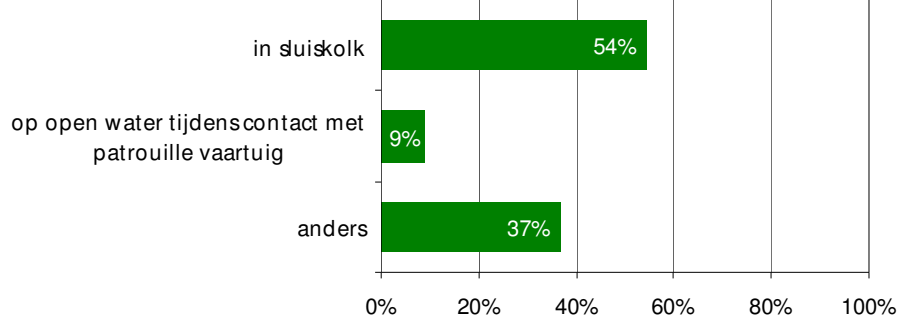
Vanwege de beperkte respons staan in bovenstaande figuur absolute aantallen i.p.v. percentages weergegeven.

De veiligheid op het water krijgt een dikke voldoende van de vissers (7,5). De meeste vissers geven het cijfer zeven of acht. Geen enkele visser voelt zich onveilig. Ook is geen van de vissers in de afgelopen twee jaar betrokken geweest bij een incident of calamiteit. Wel heeft één visser een bijna-aanvaring gehad met een recreatievaarder.

Verder blijkt dat de meeste vissers tevreden zijn over de positionering van de vaarwegmarkering. Vijf vissers hebben hier geen uitgesproken mening over. Er zijn enkele locaties waar de binnenvaartschippers graag meer informatie over wensen. Dit zijn met name de Volkeraksluis, de Kreekraksluis, de Krammersluis en de Sluis bij Terneuzen. Door de vissers wordt één keer de Grevelingensluis en één keer de Brugsluis genoemd.

De sluiskolk wordt door de binnenvaartschippers als de beste locatie gezien om deze informatie over te brengen aan de schippers. Informatieoverdracht tussen contact met de patrouillevaartuigen op open water, ervaart men als een minder geschikt moment. Andere genoemde manieren om de schippers te informeren, zijn vooral het internet (e-mail), via verkeersposten en via de marifoon.

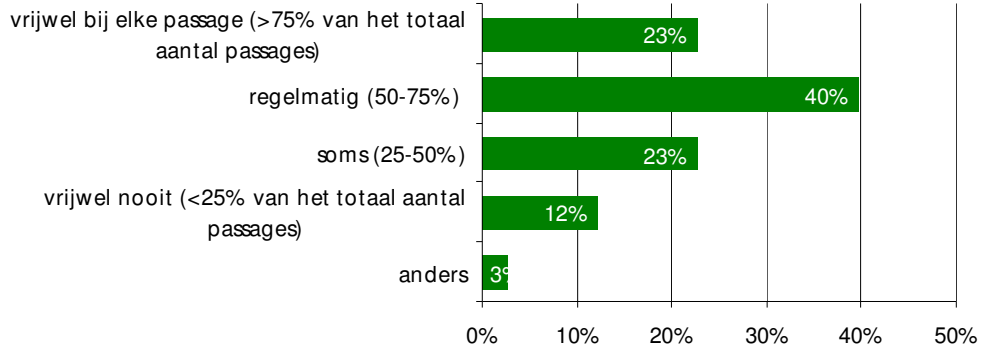
56 | Op welke locatie zou u deze informatie willen ontvangen? (n=68)



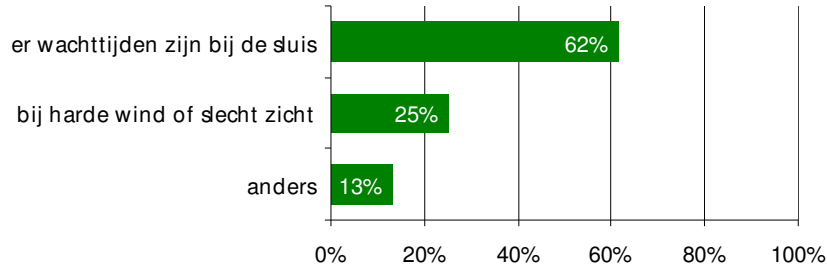
Ook vissers zien de sluiskolk als beste locatie om de informatie over te brengen aan de schippers. Aan de vissers is verder nog gevraagd hoe tevreden zij zijn over informatievoorziening met betrekking tot diverse zaken, zoals golfhoogtes, weerberichten, marifoonkanalen, evenementen en markering. De tevredenheid over de informatievoorziening over deze zaken is groot bij de vissers en geen van hen is ontevreden. Informatie over weerberichten en de golfhoogtes worden het beste beoordeeld. Toch mist één visser nog informatie: *“Ik zou graag meer informatie willen over stremmingen bij bruggen in verband met de harde wind.”*

Bijna tweederde van de binnenvaartschippers maakt regelmatig gebruik van de remmingwerken of de wachtplaatsen bij grote sluiscomplexen (zie figuur 57). Dit gebeurt vooral als er lange wachttijden zijn voor de sluis. Een kwart geeft aan het ook bij slecht weer te doen. Ook verblijft men er om er te overnachten (zie figuur 58).

57 | Hoe vaak maakt u gebruik van de remmingwerken/wachtplaatsen bij grote sluiscomplexen? (n=106)



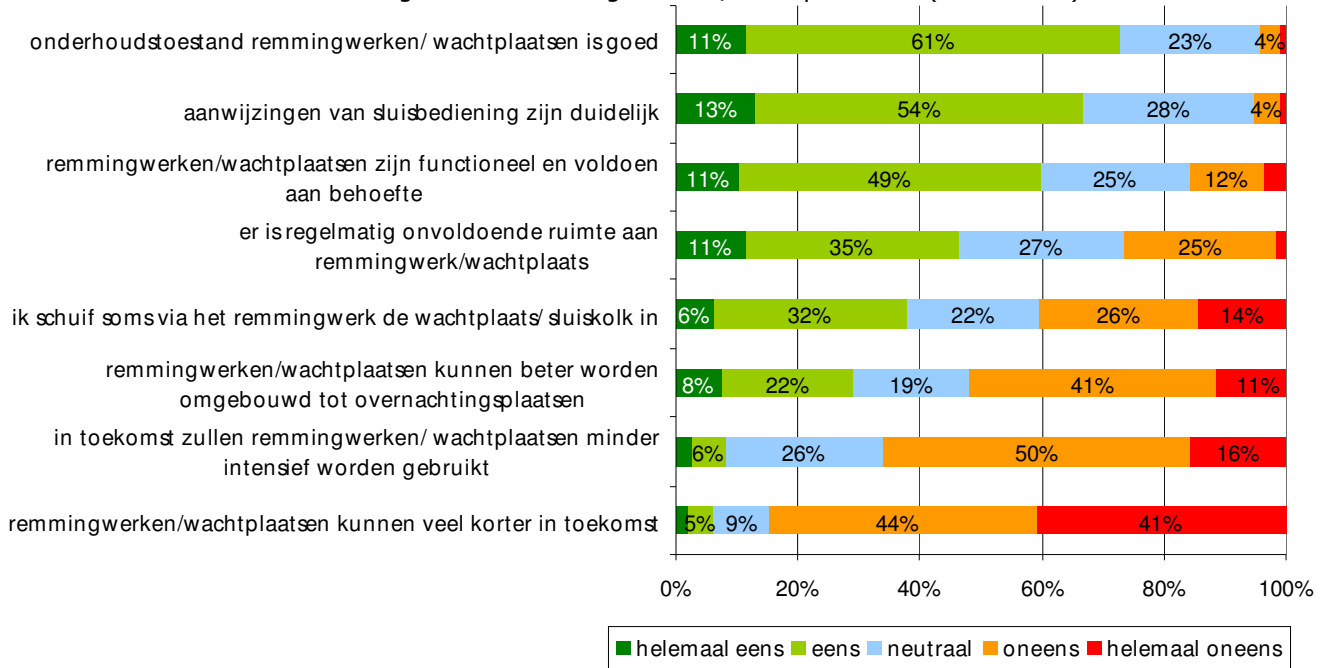
58 | Wanneer maakt u in het bijzonder gebruik van de remmingwerken/wachtplaatsen bij grote sluiscomplexen? (n=106)



De meeste ondervraagde beroepsvissers maken vrijwel nooit gebruik van de remmingwerken bij de grote sluiscomplexen. Wanneer men dit wel doet, is dit vanwege wachttijden bij de sluisen.

Over de remmingswerken en wachtplaatsen is de schippers ook een aantal stellingen voorgelegd (figuur 59). Daaruit blijkt dat ze tevreden zijn over het onderhoud en de aanwijzingen van de sluisbediening. Men verwacht niet dat het gebruik van de remmingswerken/wachtplaatsen in de toekomst minder wordt en deze plekken korter kunnen.

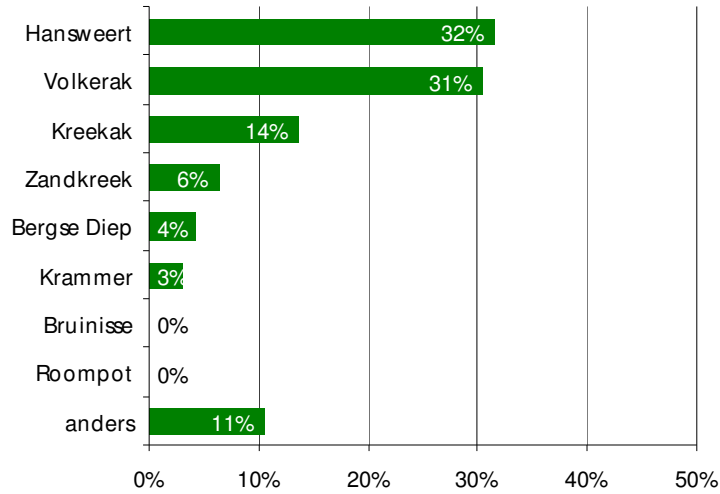
59 | Kunt u aangeven in hoeverre u eens bent met de volgende stellingen over remmingswerken/wachtplaatsen? (nmax=106)



Ook de vissers hebben gereageerd op bovenstaande stellingen over remmingswerken/wachtplaatsen. Ook de meeste vissers zijn van mening dat de onderhoudstoestand goed is, dat de aanwijzingen van de sluisbediening duidelijk zijn en dat de remmingwerken/wachtplaatsen functioneel zijn en voldoen aan de behoefte.

De schippers zijn het meest tevreden over de Hansweertsluis en de Volkeraksluis (zie figuur 60). De Hansweertsluis is geliefd onder de schippers vanwege de vlotte, vriendelijke bediening en de snelheid van het schutten. De Volkeraksluis scoort goed vanwege de goede voorzieningen zoals een autoafzetplaats, het personeel dat goed inspeelt op de drukte en de relatief goede doorstroom. Andere sluisen waar men positief over is, zijn de sluis bij Vlissingen en de Andelsluis.

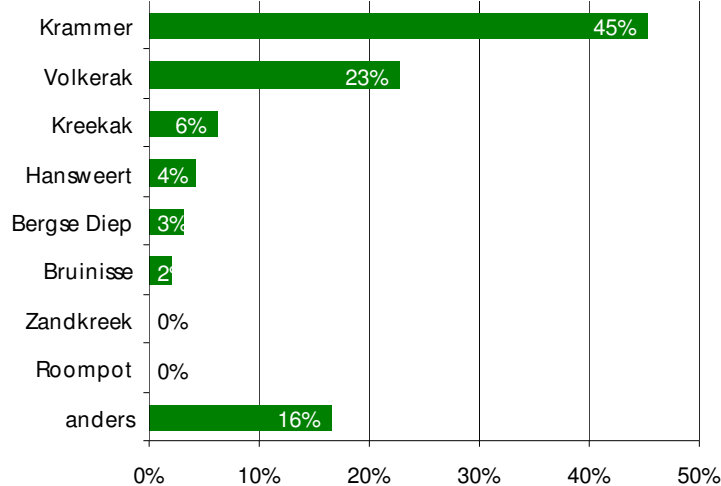
60 | Over welke sluis bent u het meest tevreden? (n=95)



De vissers zijn het meest tevreden over de Roompotsluis, gevolgd door de Volkerak en de Zandkreek. Dit heeft in alle gevallen met snelheid te maken, soms gekoppeld aan het vakmanschap van het sluispersoneel.

De Krammer is de minst geliefde sluis onder de binnenvaartschippers. Het schutten duurt hier volgens de schippers lang waardoor er lange wachttijden ontstaan. Ook de Volkeraksluis zorgt bij 23 procent voor ontevredenheid. Dit heeft te maken met de indeling van de sluis, die onoverzichtelijk is. Ook de wachttijden spelen hier mee in de ontevredenheid. Een andere sluis waar men minder over te spreken is, is de sluis bij Terneuzen.

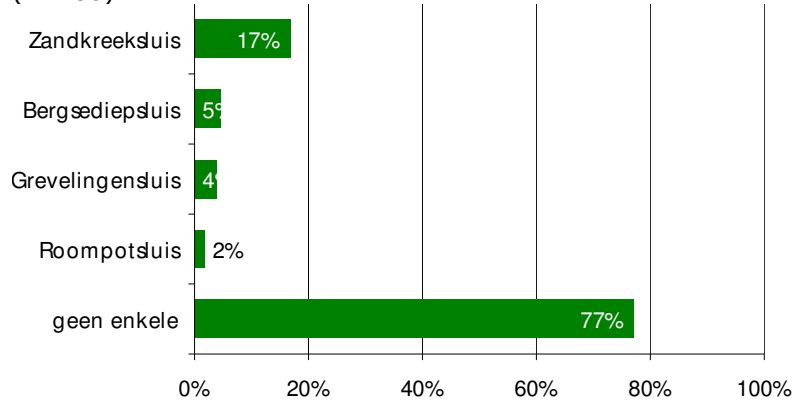
61 | Over welke sluis bent u het minst tevreden? (n=97)



Ook de ondervraagde vissers zijn het minst tevreden over de sluis bij Krammer. Dit heeft met het schutten te maken, wat volgens de vissers te langzaam gaat bij deze sluis.

Sinds maart 2009 is bij sommige sluisen ingevoerd dat men op afstand de sluis kan bedienen. Het merendeel van de schippers op de route Westerschelde-Rijn is nog niet langs een dergelijke sluis gekomen. De Zandkreeksluis is de drukst bezochte op afstand bedienbare sluis.

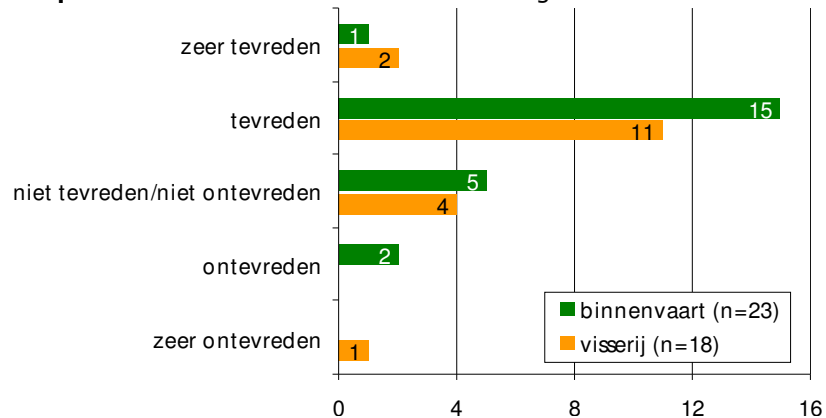
62 | Van welke sluis heeft u sinds maart 2009 gebruik gemaakt?
(n=106)



Alle ondervraagde vissers hebben van minimaal één van deze genoemde sluisen gebruik gemaakt sinds maart 2009, met name de Roompotsluis is door veel vissers gebruikt.

Over het algemeen zijn zowel de binnenvaartschippers als de vissers tevreden over de bediening van deze sluisen. Een enkeling oordeelt negatief.

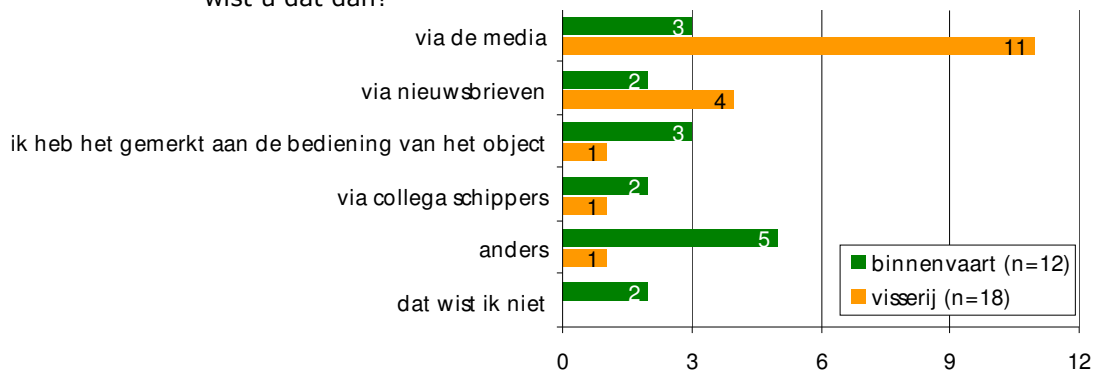
63 | Hoe tevreden bent u over de bediening van deze sluisen?



Vanwege de beperkte respons staan in bovenstaande figuur absolute aantallen i.p.v. percentages weergegeven.

Slechts twee van de twaalf schippers wisten niet dat de genoemde sluisen op afstand werden bediend en alle vissers waren wel op de hoogte van dit feit. Vissers zijn met name via de media en nieuwsbrieven geïnformeerd. De meeste binnenvaartschippers die op de hoogte waren, zijn via de media geïnformeerd of hebben het gemerkt aan de bediening van het object.

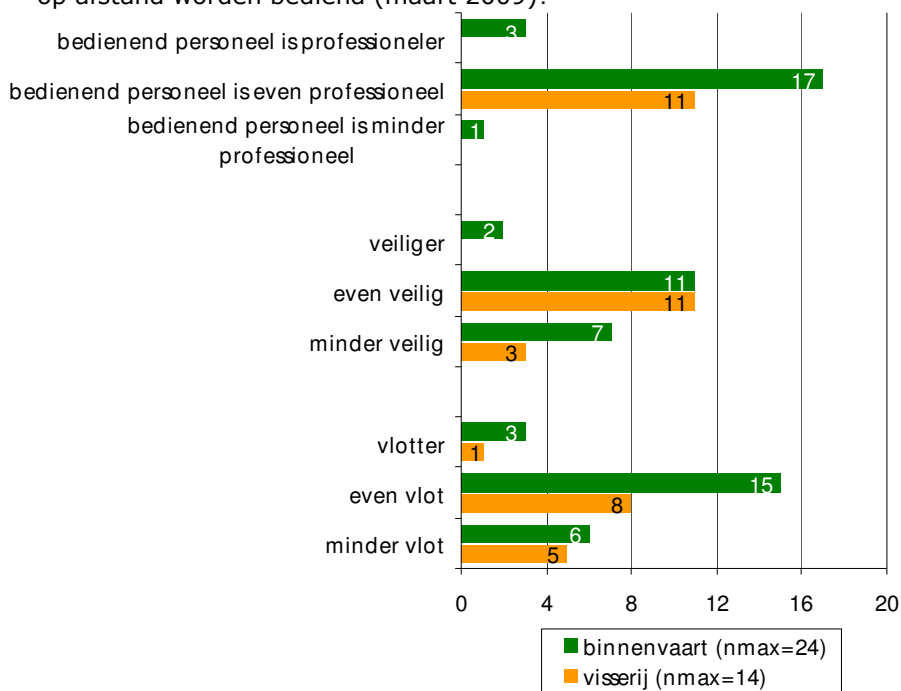
64 | Wist u dat deze sluizen op afstand werden bediend, en zo ja, hoe wist u dat dan?



Vanwege de beperkte respons staan in bovenstaande figuur absolute aantallen i.p.v. percentages weergegeven.

Een deel van de binnenvaartschippers vindt dat door de bediening op afstand de veiligheid is verslechterd. Dit geldt minder voor de vissers. Ook gaat het volgens een deel van de binnenvaartschippers en vissers minder vlot. Het bedienend personeel vindt men sinds de maatregel nog even professioneel, of zelfs iets professioneler geworden.

65 | Hoe ervaart u de afwikkeling van de scheepvaart sinds de sluizen op afstand worden bediend (maart 2009)?



Vanwege de beperkte respons staan in bovenstaande figuur absolute aantallen i.p.v. percentages weergegeven.

Voor de meeste binnenvaartschippers is het niet noodzakelijk dat de sluizen nu 24 uur per dag kunnen worden bediend. Toch maakt de helft van de schippers er al wel gebruik van en is nog eens een vijfde van plan er gebruik van te maken.

66 | Door de bediening op afstand worden de sluisen nu 24 uur per dag bediend, hoe wenselijk is dat voor u? (n=109)

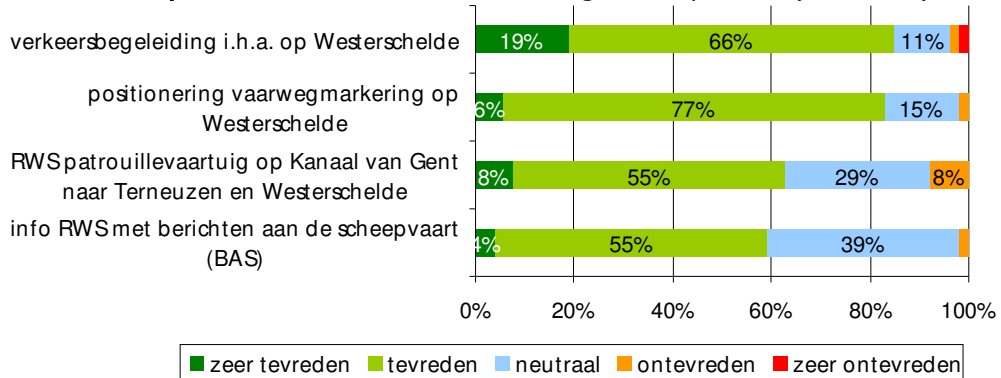


Het merendeel van de vissers vindt het noodzakelijk dat de sluisen 24 uur per dag open blijven. Negen van hen maken er ook al gebruik van. Twee vissers achten het niet noodzakelijk en maken er geen gebruik van.

7.5 Westerschelde (Gent-Terneuzen)

De verkeersbegeleiding op de Westerschelde stemt het merendeel van de schippers (85 procent) tevreden. Een vijfde van de schippers is zelf zeer positief hierover. Waardering is er ook voor de positionering van de vaarwegmarkering op de Westerschelde (83 procent) Ook in 2006 was circa achttiende deel (zeer) tevreden over deze aspecten. Over het voertuig van Rijkswaterstaat dat op het kanaal van Gent naar Terneuzen en de Westerschelde rondvaart, is een meerderheid van 63 procent tevreden (2006: 74 procent). Verder blijkt dat ruim de helft (zeer) tevreden is over de informatievoorziening van Rijkswaterstaat, met de berichten aan de scheepvaart (BAS) (2006: 59 procent). Een grote groep heeft hierover geen uitgesproken mening (is niet ontevreden/niet tevreden). Een klein aandeel oordeelt negatief.

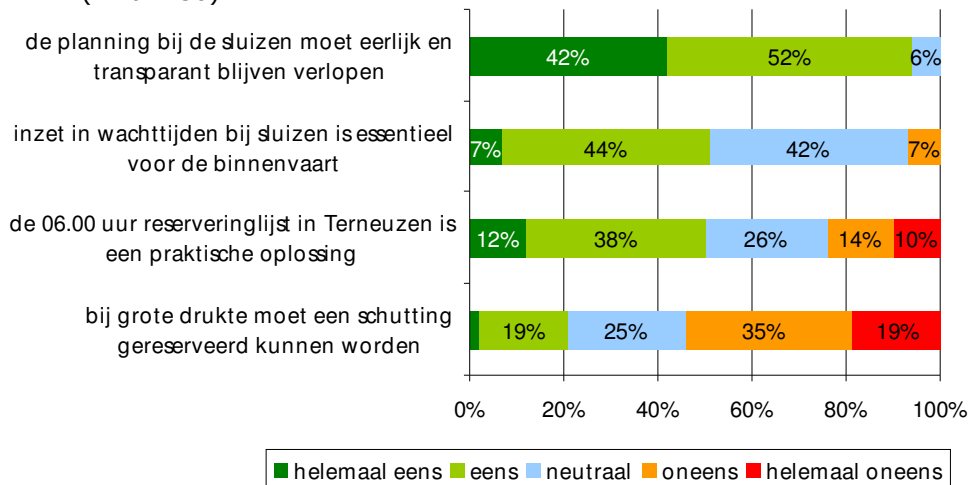
67 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten? (nmax=49)



Gevraagd is of de schippers bekend zijn met de website voor het scheepvaartverkeer in de Schelderegio; www.VTS-Scheldt.net. Twaalf procent kent deze website. De overgrote meerderheid is echter (nog) niet bekend met de website.

Op de sluis van Terneuzen loopt een proef waarbij overnachtende schippers zich 's avonds kunnen laten registreren op een reserveringslijst voor de schutting van 06.00 uur 's morgens. Ongeveer de helft van de schippers vindt dit een praktische oplossing, terwijl een kwart deze mening niet deelt. Ruim de helft van de schippers vindt niet dat bij grote drukte een schutting gereserveerd kan worden.

68 | In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (nmax=50)

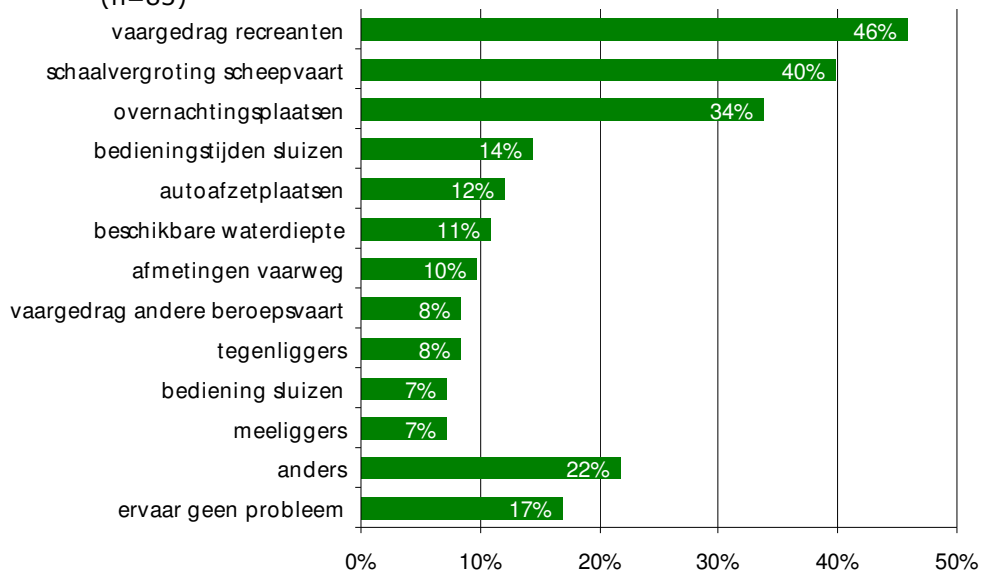


7.6 Amsterdam – Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)

Tussen Lemmer en Delfzijl is er een duidelijke top drie van problemen zichtbaar, namelijk het vaargedrag van recreanten, de schaalvergroting van de scheepvaart en de overnachtingsplaatsen. Een

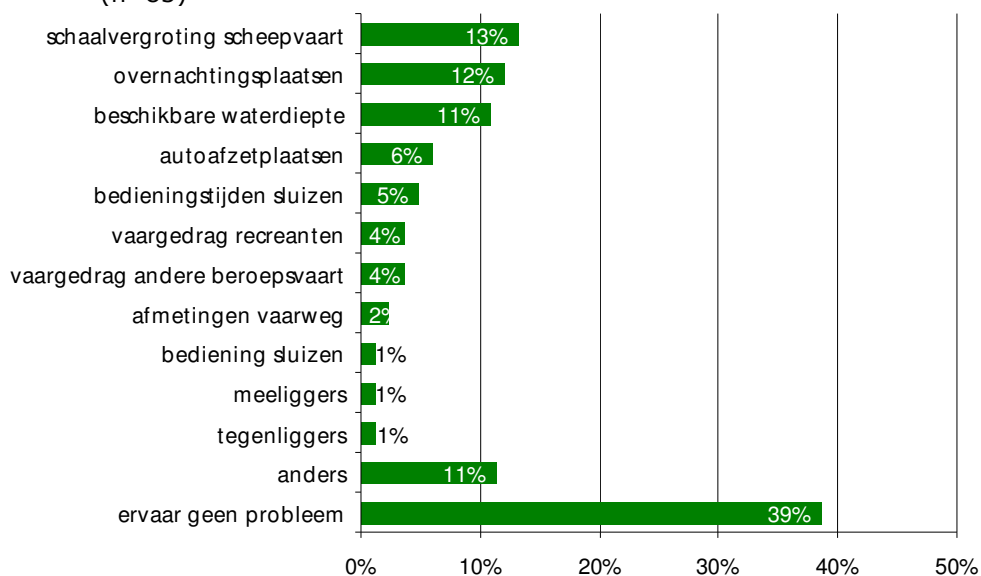
ander veelgenoemd probleem is de drukte op het water tijdens de hoogtijdagen van de watersport.

69 | Welke problemen ervaart u op de vaarweg Lemmer-Delfzijl?
(n=83)



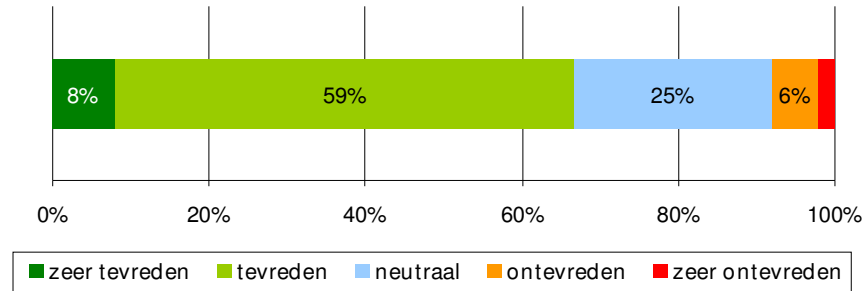
Op de Eems en de Dollard doen zich in mindere mate problemen voor als tussen Lemmer en Delfzijl. Wel is ook hier een top drie te onderscheiden, met opnieuw de schaalvergroting van de scheepvaart en de overnachtingsplaatsen daarin. Hier wordt de top drie aangevuld met de beschikbare waterdiepte. Een ander veelgenoemd probleem is het overmatig baggeren op de Eems, waardoor er veel slib en blubber boven komt zetten.

70 | Welke problemen ervaart u op de vaarweg Eems-Dollard?
(n=83)



De schippers zijn overwegend tevreden over de verkeersbegeleiding op de Eems en de Dollard. Acht procent is minder positief en een kwart heeft hierover geen uitgesproken mening.

71 | Hoe tevreden bent u met de verkeersbegeleiding op de Eems en de Dollard? (n=51)



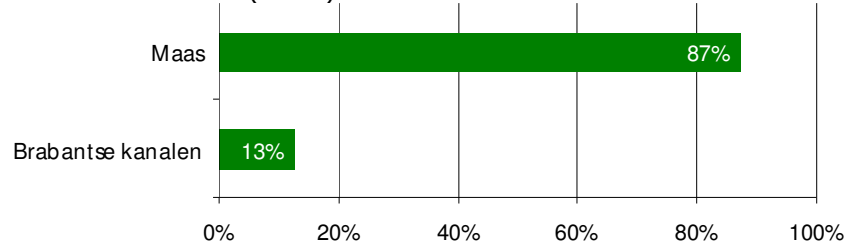
7.7 Maasroute (incl. Brabantse kanalen)

Over twee jaar begint men met werkzaamheden aan de sluis bij Heel. Als gevolg van deze werkzaamheden is de sluiscapaciteit beperkt en zal er op drukke dagen concentratie van het verkeer plaatsvinden. In het kader van de veiligheid wil RWS op dagen met veel recreatieverkeer (de hoogtijdagen en de zomerperiode) de recreatievaart scheiden van de beroepsvaart. Dit door de recreatievaart te verplichten over de Maas te varen en de beroepsvaart over het lateraal kanaal.

Bijna driekwart (73 procent) van de beroepsschippers steunt deze maatregel. De tegenstanders vinden vooral dat de beroepsvaart zelf de route moet kunnen bepalen. Andere schippers vinden dat er teveel capaciteit verloren gaat als er alleen over de kanalen mag worden gevaren. Voor meer dan de helft (58 procent) van de schippers is de Maas nabij Roermond een alternatieve route voor het lateraal kanaal, ook als er veel recreatieverkeer is. Het verkeer naar België gaat bij voorkeur over de Maas. Ongeveer een op de acht neemt liever de Brabantse kanalen.

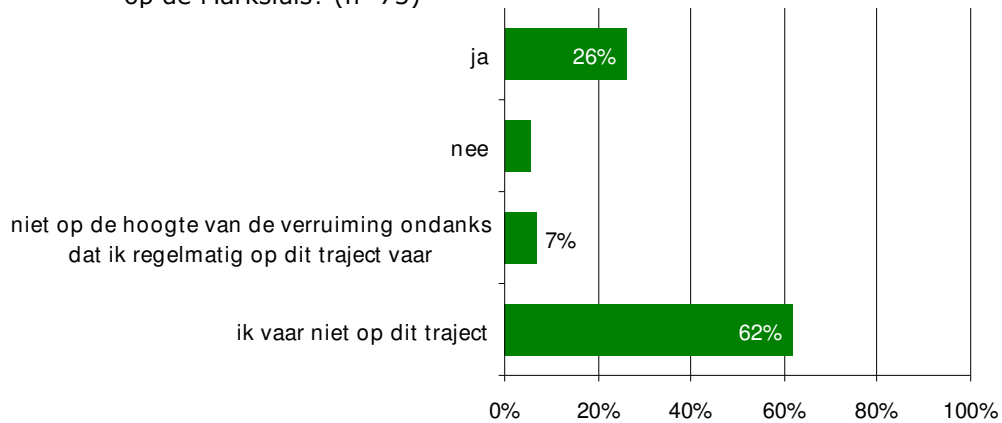
Tijdens werkzaamheden aan de kolk van Born - die wordt verlengd - blijven er twee van de drie kolken beschikbaar. Hiervan is één kolk korter en minder diep. Om de beschikbare capaciteit zo goed mogelijk te benutten, overweegt Rijkswaterstaat om schepen met een diepgang van minder dan 2,8 meter in voorkomende gevallen te schutten in de ondiepe sluis. Als gevolg hiervan kan de regeling van de toerbeurt bij drukte niet altijd worden nageleefd. De schippers zijn het in grote mate eens met de maatregel van Rijkswaterstaat (72 procent). De tegenstanders denken vooral dat kleinere schepen de dupe gaan worden van deze maatregel.

72 | Als u naar België vaart, neemt u dan bij voorkeur de Maas of de Brabantse kanalen? (n=70)



Het merendeel van de schippers is tevreden over de verruiming van de weekendbediening bij de Marksluis. Degenen die hier minder waardering voor hebben, voeren vooral aan dat het een inbreuk is op de zondagrust.

73 | Bent u tevreden over de verruiming van de weekendbediening op de Marksluis? (n=73)



Eenderde van de schippers heeft behoefte aan het eerder openstellen van de tak naar Loozen (Zuid-Willemsvaart, Limburg), zodat deze gelijk loopt met de vervroegde openingstijden in België. De rest van de schippers vindt dit niet nodig, maar dit zijn vooral schippers die hier niet varen. Degenen die voorstander zijn, vinden het logisch dat het goed aansluit. Dit maakt het makkelijker plannen.

Verder heeft een aantal schippers opmerkingen gemaakt over de communicatiemogelijkheden met de bediencentrales. Tiel en Helmond worden genoemd als centrales die soms lastig bereikbaar zijn. Verder hebben enkele schippers moeite met het verstaan van de berichten.

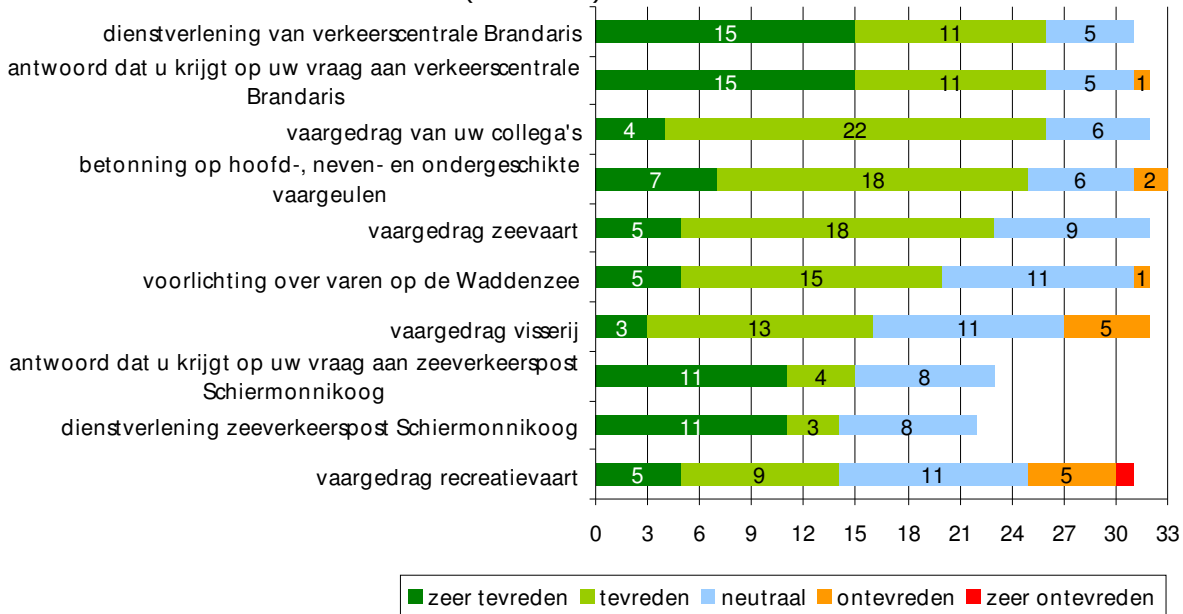
Helmond wordt een aantal keer genoemd als een onveilige situatie op de Midden-Limburgse en Noord-Brabantse kanalen. Verder levert de recreatievaart de meeste problemen op voor de veiligheid. Ook het onderhoud van het groen wordt genoemd. Toch is tweederde van de schippers hier tevreden over. Degenen die hier minder waardering voor hebben, spreken vooral over het groen dat in het water terecht komt en de overhangende takken.

Tenslotte is gevraagd naar de behoefte voor een stop-en-shop langs de Midden-Limburgse en Noord-Brabantse kanalen. Hier is relatief weinig interesse voor; 72 procent vindt een stop-en-shop niet nodig.

7.8 Kustgebied

Op de Waddenzee is men vooral tevreden over de dienstverlening die men krijgt van de verkeerscentrale Brandaris. Ook is er waardering voor de verkeerscentrale Schiermonnikoog. Verder stemt het vaargedrag van de collega's van de beroepsbinnenvaart, de zeevaart en de betonning op de vaargeulen tot tevredenheid. Het minst positief is men over het vaargedrag van vissers en recreatievaarders.

74 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de Waddenzee? (nmax=33)



Vanwege de beperkte respons staan in bovenstaande figuur absolute aantallen i.p.v. percentages weergegeven.

8 Trends

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden waar mogelijk de resultaten uit 2009 vergeleken met de resultaten uit 2006 en indien mogelijk uit 2004. Soms zijn de resultaten beperkt vergelijkbaar omdat de vragen in 2009 iets zijn aangepast in vergelijking met vorige onderzoeken. In de tekst wordt dit dan aangegeven.

8.2 Wacht- en overnachtingsplaatsen

De tevredenheid over het aantal wachtplaatsen bij sluizen en bij bruggen is dit jaar vrijwel gelijk als in 2006 (circa 40 procent). In 2004 is gevraagd naar het aantal wachtplaatsen in het algemeen, en daar was destijds 23 procent (zeer) tevreden over.

Dit jaar is 42 procent van de respondenten tevreden over de locatie van overnachtingsplaatsen. Dit is iets minder dan in 2006 (45 procent) maar nog aanzienlijk hoger dan in 2004 het geval was (35 procent). Het aandeel schippers dat tevreden is over het aantal overnachtingsplaatsen (21 procent) is licht toegenomen ten opzichte van 2004 en 2006 (respectievelijk 13 en 18 procent). Zowel in 2009 als in 2006 geeft 42 procent van de schippers aan te spreken te zijn over de voorzieningen op overnachtingsplaatsen en ook wat betreft de veiligheid op overnachtingsplaatsen is er geen verschil.

Het afgelopen jaar heeft 30 procent van de schippers zich wel eens onveilig gevoeld op een wacht- of overnachtingsplaats. Dit was in 2006 bij 35 procent het geval. Men voelt zich met name door dronken mensen / hangjongeren (48 procent) en door vandalisme (47 procent) onveilig op deze plaatsen. In 2006 werd dit door respectievelijk 27 en 33 procent van de schippers die zich wel eens onveilig voelden, genoemd.

8.3 Vaarwegen en Rijkswaterstaat

Bijna tweederde deel van de binnenvaartschippers (65 procent) oordeelt positief over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen. Dit aandeel ligt hoger dan in 2006 (52 procent).

Het aandeel schippers dat tevreden is over het onderhoud van kribben, taluds en kunstwerken is gestegen van 50 procent in 2004 en 63 procent in 2006 tot 71 procent in 2009. Ook over de diepte van de vaarweg is men dit jaar vaker tevreden (70 procent) dan in 2004 en 2006 (respectievelijk 37 en 59 procent).

Zowel in 2006 als in 2009 oordeelt bijna vier op de tien binnenvaartschippers positief over de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat. De schippers beoordelen Rijkswaterstaat in 2009 met het rapportcijfer 7,2, dit is tweetienden hoger dan in 2006 (7,0). Volgens 37 procent van de schippers gelden er in de binnenvaart goede waarden en normen; ten opzichte van 2006 betekent dit een toename (32 procent).

8.4 Informatie en communicatie

De bekendheid van de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat (0800-8002) is gestegen van 25 procent in 2006 tot 57 procent in 2009.

Dit jaar is aan schippers gevraagd hoe vaak ze verschillende communicatiemiddelen gebruiken vooraf en tijdens hun reis. In 2006 is deze uitsplitsing niet gemaakt en is gevraagd hoe vaak men van de diverse communicatiemiddelen gebruik maakt. In 2006 gebruikten de schippers het vaakst de marifoon (93 procent) en de mobiele telefoon (80 procent). In 2009 hebben de schippers aangegeven tijdens de reis ook het vaakst deze communicatiemiddelen te gebruiken (respectievelijk 87 en 72 procent). Vooraf maakt men het vaakst gebruik van een mobiele telefoon (70 procent).

Schippers kunnen over diverse aspecten informatie krijgen. Ten opzichte van 2006 is de tevredenheid over informatie met betrekking tot waterstanden, marifoonkanalen, waterdieptes, golfhoogtes en evenementen met vijf procentpunten of meer toegenomen. De tevredenheid over de tijdigheid, juistheid en duidelijkheid van informatie bij stremmingen schommelt in de periode 2004-2009 tussen de 53 en 59 procent). Ten opzichte van 2006 is men dit jaar relatief vaker tevreden over de tijdigheid van informatie bij stremmingen (59 procent, 2006: 53 procent, 2004: 55 procent).

8.5 Veiligheid op het water

Zeven op de tien schippers ervaart de verkeersveiligheid in het gebied waar men het meeste vaart als veilig. In 2006 was dit bij een groter deel van de schippers het geval, namelijk 80 procent.

8.6 Passagetijd van objecten en trajecten

De schippers hebben voor diverse aspecten aangaande bruggen en sluizen hun tevredenheid aangegeven. In vergelijking met 2006 blijkt men dit jaar vaker tevreden over de aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen (82 procent, 2006: 77 procent, 2004: 82 procent). Voor de overige aspecten, zoals passeertijden en wachttijden zijn er niet tot nauwelijks verschillen tussen de verschillende jaren.

9 Wensen

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de wensen van vissers en binnenvaartschippers beschreven. Rijkswaterstaat kan deze informatie gebruiken om de vaarwegen verder te verbeteren. De wensen gaan in op verschillende onderwerpen zoals veiligheid, snelheid en voorzieningen.

9.2 Meest genoemde wensen

Binnenvaartschippers

Binnenvaartschippers hebben een breed scala aan wensen om de situatie op de vaarwegen te verbeteren. Veel genoemd is de regel dat men maar 72 uur op een ligplaats kan verblijven. Deze moet worden afgeschaft, vinden sommige vissers: *"Drie keer 24 uur is veel te kort."* Ook ziet men graag op verschillende locaties meer autoafzetplaatsen en overnachtingsplaatsen. Autoafzetplaatsen wil men bij voorkeur in de regio van Kerkdriel en de Frisohaven en overnachtingsplaatsen bij Lobith, Haaften, Diemen en Houten. Verder kunnen de overnachtingsplaatsen worden verbeterd en het aantal ligplaatsen omhoog, zo blijkt uit reacties van de schippers.

Op bepaalde vaarwegen, met name de Waal en de Westerschelde, wordt er onverantwoordelijk gevaren door collega-schippers, vinden veel schippers. *"De zeevaart op de Westerschelde vaart veel te hard."* Ook de lange schuttijden van de sluisen, met name bij de sluis bij Terneuzen en de Krammersluis, worden als verbeterpunt genoemd.

Verder vinden schippers van kleine schepen dat er te veel aandacht wordt besteed aan de grote schepen. *"Aan het kleine schip wordt veel te weinig gedacht, dit is heel jammer. Laat vaarwegen waar ze voor gemaakt zijn en houd de kanalen ook voor kleine schepen op diepte."*

De recreatievaart moet volgens de schippers vaarbewijzen halen of in ieder geval beter gecontroleerd worden op alcoholgebruik. Zij zorgen voor onveilige situaties op het water.

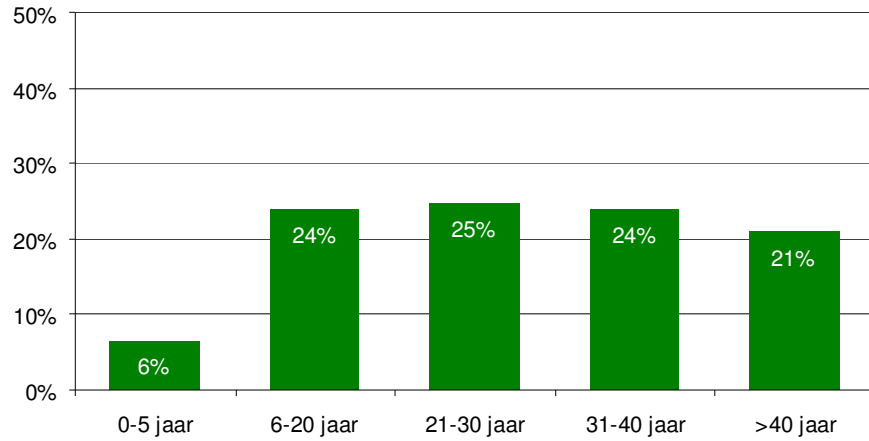
Tenslotte complimenteren schippers Rijkswaterstaat. *"De Nederlandse RWS steekt met kop en schouders uit boven onze buurlanden."*

Beroepsvissers

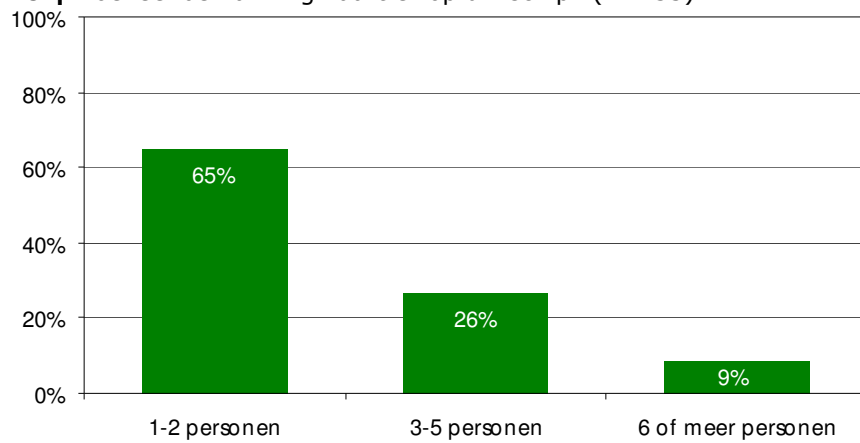
De vissers zien graag dat de bediening van de bruggen niet te snel wordt gestopt bij hardere wind. *"Nu stopt de bediening bij windkracht 6, dat kan toch ook bij windkracht 8 of 9 pas."*

Bijlage A Profiel Binnenvaart

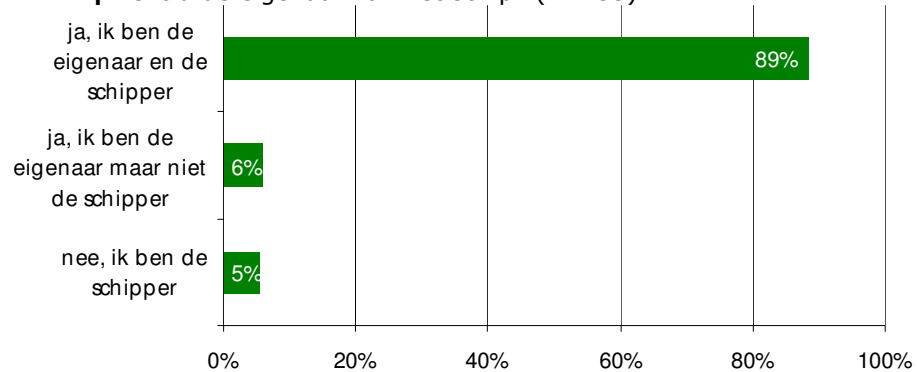
75 | Hoe lang vaart u? (n=738)



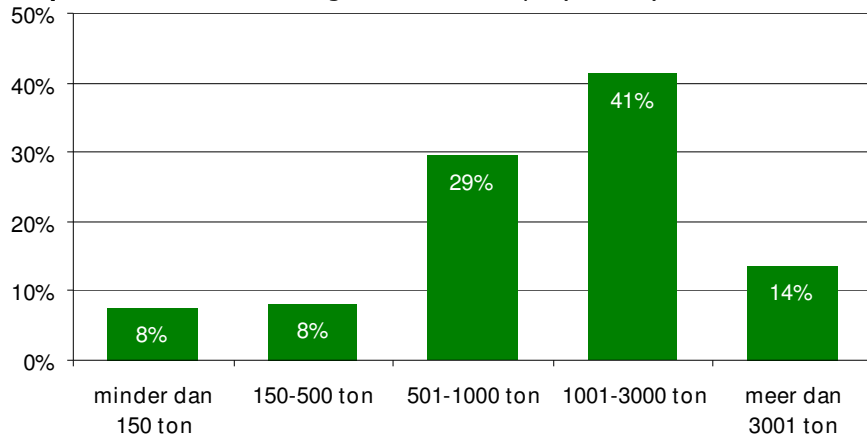
76 | Hoeveel bemanning vaart er op uw schip? (n=735)



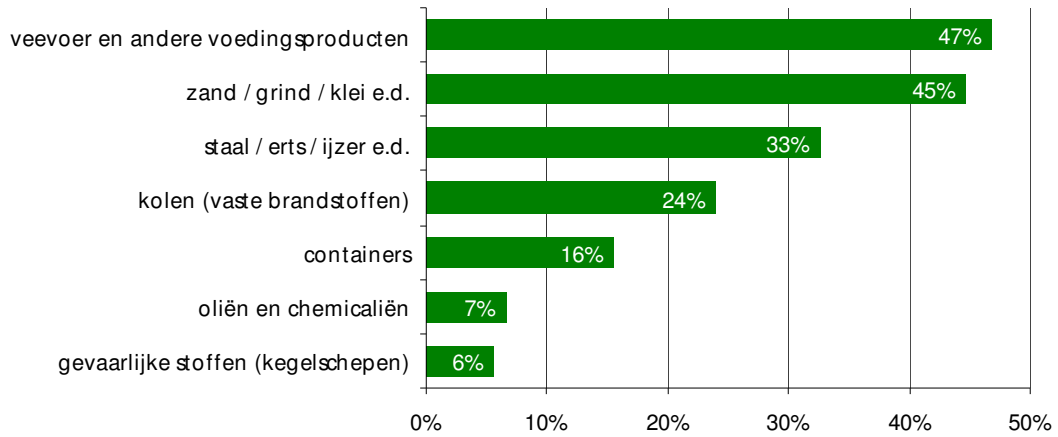
77 | Bent u de eigenaar van het schip? (n=733)



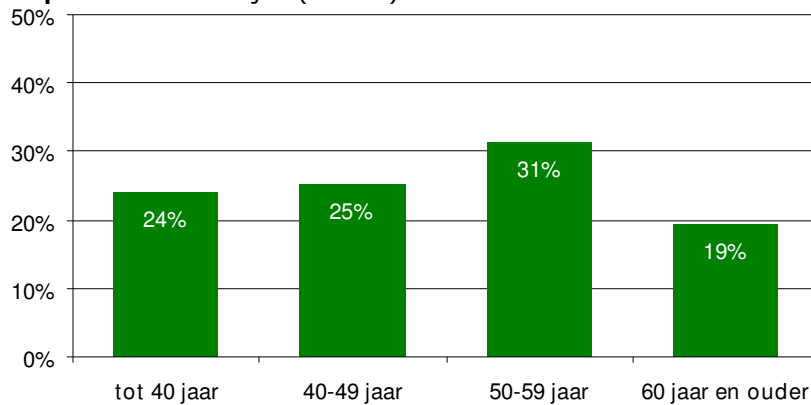
78 | Wat is het laadvermogen van uw schip? (n=653)



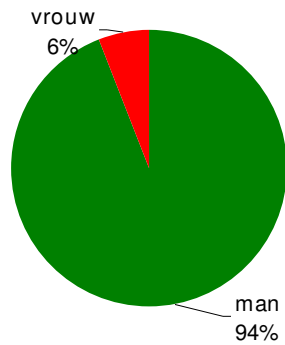
79 | Welke lading vervoert u doorgaans? (n=735)



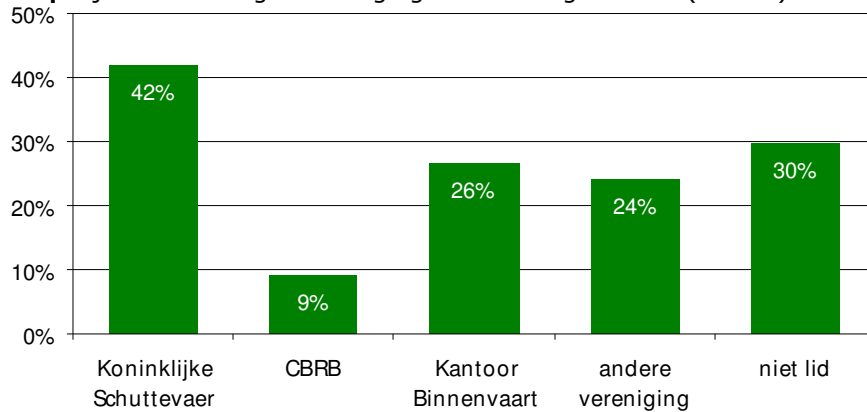
80 | Wat is uw leeftijd? (n=726)



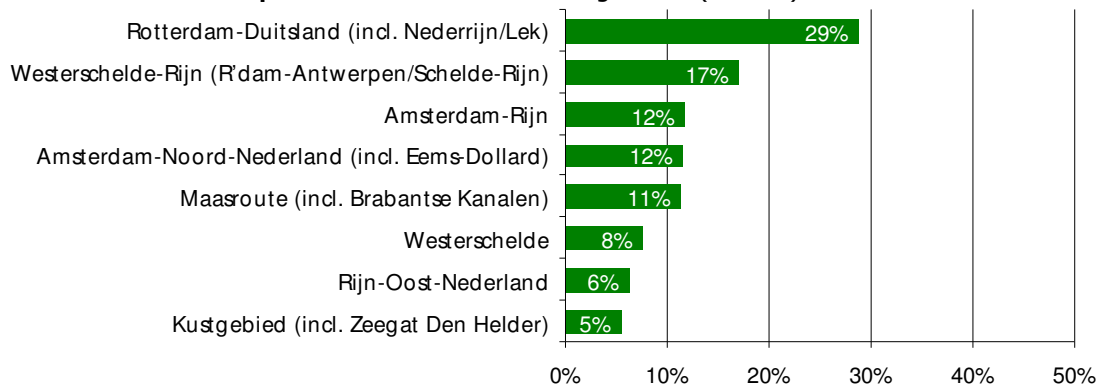
81 | Wat is uw geslacht? (n=738)



82 | Bij welke belangenvereniging bent u aangesloten? (n=734)

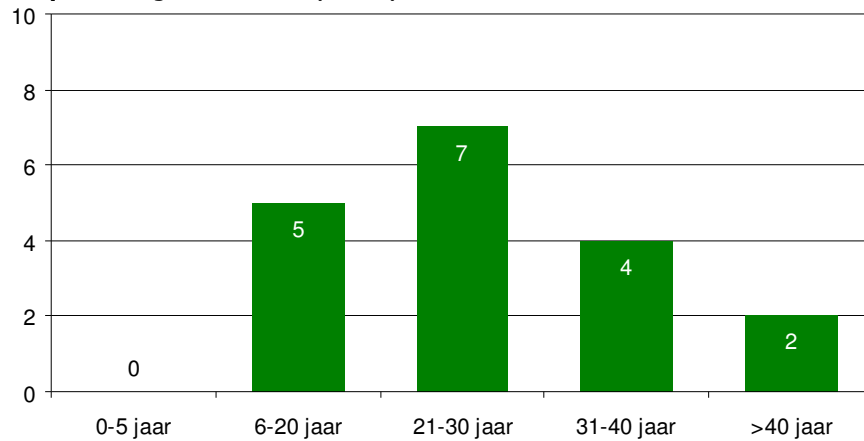


83 | Wat is uw meest bevaren gebied? (n=718)

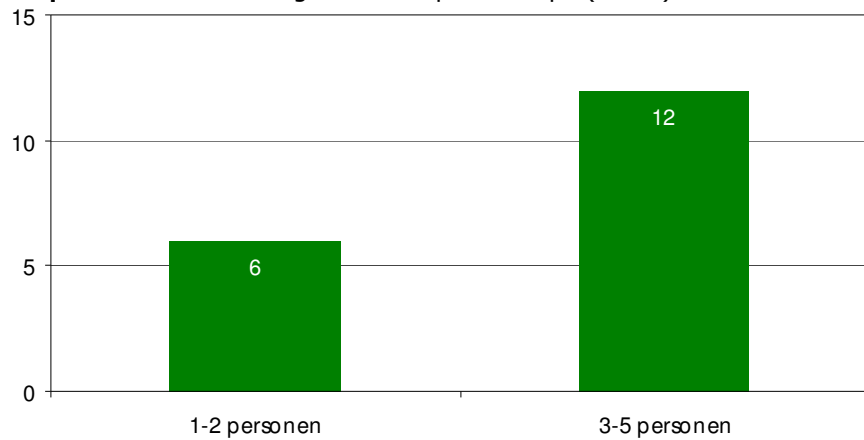


Bijlage B Profiel vissers

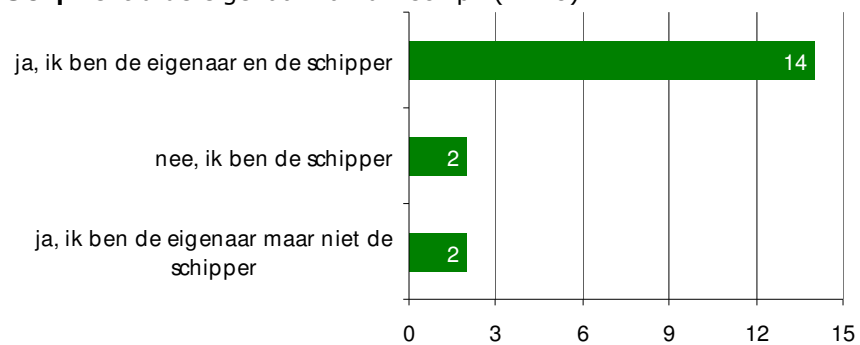
84 | Hoe lang vaart u al? (n=18)



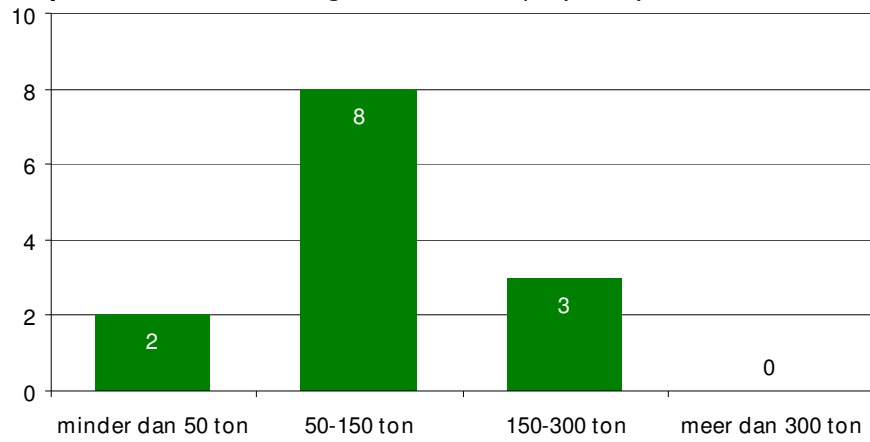
85 | Hoeveel bemanning vaart er op uw schip? (n=18)



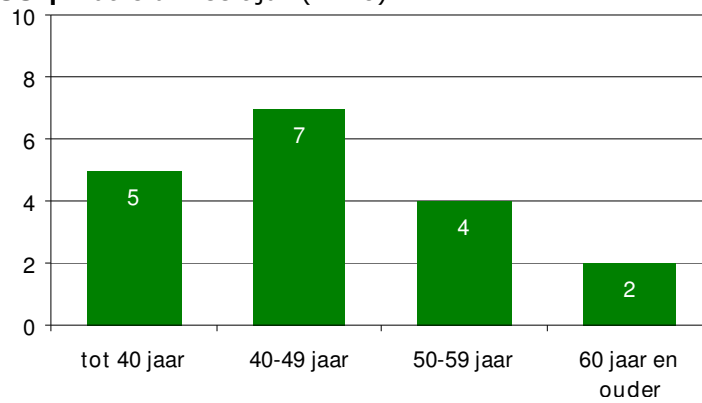
86 | Bent u de eigenaar van uw schip? (n=18)



87 | Wat is het laadvermogen van uw schip? (n=13)



88 | Wat is uw leeftijd? (n=18)



Bijlage C Onderzoeksverantwoording

Methode

Het onderzoek is in eerste instantie uitgevoerd door middel van een schriftelijke vragenlijst, waarbij respondenten de mogelijkheid kregen om dezelfde vragenlijst via een webenquête in te vullen. De vragenlijst is in samenspraak met Dienst Verkeer en Scheepvaart van Rijkswaterstaat door I&O Research ontwikkeld.

Steekproef

De totale bruto steekproef bedroeg 4.564 binnenvaartschippers. Hiervan hebben er in totaal 743 aan het onderzoek deelgenomen (respons 16,3 procent). De steekproef is afkomstig van een bestand van Rijkswaterstaat.

De beroepsvissers zijn aangeschreven op basis van adresbestanden van diverse visserijorganisaties in het gebied Westerschelde-Rijn.

Veldwerk

Het veldwerk is uitgevoerd in juli en augustus 2009. De vragenlijst bestond uit ruim 120, voornamelijk gesloten, vragen. Naast een algemeen blok zijn er per corridor een aantal regiospecifieke vragen opgenomen in de vragenlijst.

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% op een vraag 'weet niet' heeft geantwoord dan is dit in de rapportage vermeld.

Bij de figuren staat vermeld hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord.

Bijlage D Resultaten per gebied

In dit rapport zijn de resultaten van de enquête voor de binnenvaart in Nederland behandeld. In onderstaande tabellen zijn per onderdeel van het publiekswaardemodel de tevredenheidsscores uitgesplitst naar gebied. Significante verschillen staan in de tabellen cursief en vet gedrukt.

Tevredenheidsscores 'Resultaat'

% (zeer) tevreden / (zeer) mee eens / (zeer) veilig	Rotterdam-Duitsland (nmax=207)	Amsterdam-Rijn (nmax=85)	Westerschelde-Rijn (nmax=122)	Westerschelde (nmax=55)	Amsterdam-Noord- Nederland (nmax=83)	Rijn-Oost-Nederland (nmax=45)	Maasroute (nmax=82)	Kustgebied (nmax=39)	totaal (nmax=743)
diepte van de vaarweg	75%	67%	76%	82%	65%	61%	59%	64%	70%
breedte van de vaarweg	81%	67%	76%	89%	65%	64%	72%	71%	75%
diepte van de toegangsgoulen	69%	68%	75%	82%	55%	62%	62%	58%	67%
breedte van de toegangsgoulen	72%	66%	74%	78%	59%	60%	71%	60%	69%
brughogte	82%	71%	73%	73%	72%	55%	73%	55%	73%
markering (betonning en kribbakens) onderhoud van kribben, taluds en kunstwerken	80%	81%	82%	71%	76%	85%	79%	73%	79%
autoafzetplaatsen	50%	37%	44%	40%	37%	35%	43%	44%	43%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	26%	15%	27%	30%	20%	24%	47%	49%	28%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	25%	30%	22%	33%	24%	54%	25%	36%	27%
aantal patrouillevaartuigen RWS op het water toezicht patrouillevaartuigen RWS op naleving regelgeving	55%	59%	57%	55%	52%	52%	63%	51%	56%
maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen	43%	36%	43%	32%	35%	36%	35%	50%	39%
verkeersveiligheid in het gebied	80%	62%	68%	55%	69%	71%	73%	71%	71%
aantal wachtplaatsen bij bruggen	30%	22%	31%	32%	27%	38%	38%	47%	31%
aantal wachtplaatsen bij sluisen	42%	34%	34%	46%	42%	45%	52%	55%	42%
locatie van wachtplaatsen bij bruggen	38%	24%	32%	38%	37%	38%	40%	47%	35%
locatie van wachtplaatsen bij sluisen	56%	45%	47%	54%	57%	56%	53%	55%	52%
aantal overnachtingplaatsen	19%	16%	19%	23%	19%	22%	37%	31%	22%
locatie van de overnachtingplaatsen	46%	31%	43%	37%	41%	37%	54%	38%	42%
voorzieningen op overnachtingplaatsen	50%	33%	47%	32%	40%	43%	40%	25%	42%
veiligheid op overnachtingplaatsen	55%	35%	52%	44%	45%	41%	49%	37%	48%
tevredenheid over de vaarwegen	72%	70%	64%	68%	72%	58%	75%	75%	70%
rapportcijfer veiligheid op vaarwegen	7,4	7,1	7,4	7,4	7,4	7,0	7,4	7,6	7,3

Tevredenheidsscores 'Afhandeling'

% (zeer) tevreden / (zeer) mee eens / (zeer) veilig	Rotterdam-Duitsland (nmax=207)	Amsterdam-Rijn (nmax=85)	Westerschelde-Rijn (nmax=122)	Westerschelde (nmax=55)	Amsterdam-Noord- Nederland (nmax=83)	Rijn-Oost-Nederland (nmax=45)	Maasroute (nmax=82)	Kustgebied (nmax=39)	totaal (nmax=743)
info via mobiele telefoon	82%	79%	69%	87%	72%	75%	81%	85%	78%
info via marifoon	84%	85%	76%	67%	80%	84%	77%	88%	80%
info via internet	80%	79%	77%	61%	70%	68%	67%	70%	74%
info via lichtkranten/drips	43%	38%	41%	32%	43%	40%	47%	60%	42%
info via teletekst	76%	80%	76%	77%	73%	76%	70%	70%	75%
info via radioberichten	39%	53%	47%	36%	48%	50%	55%	70%	47%
info m.b.t. weerberichten	81%	74%	82%	85%	79%	85%	84%	87%	81%
info m.b.t. openingstijden bruggen en sluizen	63%	61%	58%	53%	65%	63%	64%	72%	61%
info m.b.t. berichten aan scheepvaart	69%	71%	72%	71%	74%	67%	69%	79%	70%
info m.b.t. waterdieptes	67%	64%	70%	66%	61%	62%	61%	71%	66%
info m.b.t. waterstanden	87%	82%	78%	77%	78%	75%	81%	85%	81%
info m.b.t. markering	66%	68%	64%	50%	59%	58%	56%	70%	63%
info m.b.t. incidenten	43%	45%	53%	44%	43%	52%	43%	66%	47%
info m.b.t. brughogtes	62%	64%	64%	55%	56%	63%	64%	63%	62%
info m.b.t. evenementen	34%	46%	36%	34%	43%	44%	42%	48%	39%
info m.b.t. golfhoogtes	48%	41%	49%	55%	59%	50%	48%	53%	50%
info m.b.t. marifoonkanalen	70%	71%	74%	76%	82%	69%	81%	83%	74%
tijdigheid van informatie	59%	60%	60%	67%	49%	64%	59%	67%	59%
duidelijkheid van informatie	57%	56%	61%	68%	57%	55%	57%	63%	59%
juistheid van informatie	55%	49%	60%	60%	52%	55%	55%	58%	56%
verkeersposten	90%	90%	92%	93%	89%	88%	88%	86%	90%
verkeersaanwijzingen van verkeersposten	85%	86%	82%	93%	82%	83%	82%	82%	84%
aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen	81%	78%	78%	89%	85%	82%	87%	85%	82%
bedieningstijden van verkeersbruggen	70%	69%	62%	73%	63%	67%	73%	70%	68%
bedieningstijden van sluizen	78%	81%	75%	87%	72%	73%	79%	80%	77%
passeertijd bij bruggen	60%	60%	48%	49%	70%	64%	69%	69%	60%
passeertijd bij sluizen	50%	51%	40%	35%	56%	56%	68%	71%	51%
afstemming van bruggen en/of sluizen op elkaar (groene golf)	35%	34%	33%	32%	38%	54%	42%	48%	37%
afstemming werkzaamheden bij stremming zodat binnenvaart zo min mogelijk wordt gehinderd	57%	49%	50%	39%	67%	64%	44%	57%	54%
afstemming bij evenementen zodat vaarweg minimaal gestremd is	37%	38%	41%	31%	49%	62%	38%	55%	41%
zorg van RWS voor vlotheid en doorstroming op water bij incident/calamiteit	44%	43%	50%	20%	69%	60%	67%	67%	52%
rapportcijfer betrouwbaarheid reistijd	7,1	6,8	6,6	6,7	7,2	6,8	7,1	7,3	6,9

Tevredenheidsscores 'Emotie'

% (zeer) mee eens	Rotterdam-Duitsland (nmax=207)	Amsterdam-Rijn (nmax=85)	Westerschelde-Rijn (nmax=122)	Westerschelde (nmax=55)	Amsterdam-Noord- Nederland (nmax=83)	Rijn-Oost-Nederland (nmax=45)	Maasroute (nmax=82)	Kustgebied (nmax=39)	totaal (nmax=743)
In de binnenvaart gelden goede waarden en normen	38%	31%	31%	37%	48%	37%	41%	26%	37%

Tevredenheidsscores 'Moeite'

% (zeer) tevreden	Rotterdam-Duitsland (nmax=207)	Amsterdam-Rijn (nmax=85)	Westerschelde-Rijn (nmax=122)	Westerschelde (nmax=55)	Amsterdam-Noord- Nederland (nmax=83)	Rijn-Oost-Nederland (nmax=45)	Maasroute (nmax=82)	Kustgebied (nmax=39)	totaal (nmax=743)
wachttijd bij bruggen	55%	54%	52%	53%	58%	63%	62%	61%	56%
wachttijd bij sluizen	40%	43%	32%	35%	49%	41%	56%	57%	43%
wachttijd bij spoorbruggen	31%	35%	25%	23%	33%	40%	37%	45%	32%
aansluiting hoofdvaarwegennet op onderliggend vaarwegennet	64%	59%	72%	65%	53%	62%	71%	68%	65%

Tevredenheidsscores 'Imago Rijkswaterstaat'

% (zeer) tevreden / (zeer) mee eens /	Rotterdam-Duitsland (nmax=207)	Amsterdam-Rijn (nmax=85)	Westerschelde-Rijn (nmax=122)	Westerschelde (nmax=55)	Amsterdam-Noord- Nederland (nmax=83)	Rijn-Oost-Nederland (nmax=45)	Maasroute (nmax=82)	Kustgebied (nmax=39)	totaal (nmax=743)
tevredenheid over RWS als beheerder van de vaarwegen	67%	62%	56%	65%	68%	58%	72%	68%	65%
Rijkswaterstaat is publieksgericht	37%	28%	38%	40%	46%	30%	48%	43%	38%
rapportcijfer publieksgerichtheid RWS	6,7	6,3	6,4	6,8	7,0	6,4	6,6	6,7	6,6
rapportcijfer RWS	7,2	6,9	7,1	7,3	7,3	7,1	7,2	7,3	7,2

Bijlage E Top 10 per gebied

Top 10 meest tevreden

Rotterdam-Duitsland (nmax=207)

verkeersposten (90%)
 info m.b.t. waterstanden (87%)
 verkeersaanwijzingen verkeersposten (85%)
 info via marifoon (84%)
 info via mobiele telefoon (82%)
 brughoogte (82%)
 info m.b.t. weerberichten (81%)
 breedte vaarweg (81%)
 verkeersveiligheid in het gebied (80%)
 markering (betonning en kribbakens) (80%)

diepte van de vaarweg (75%)

Amsterdam-Rijn (nmax=85)

verkeersposten (90%)
 verkeersaanwijzingen verkeersposten (86%)
 info via marifoon (84%)
 info via mobiele telefoon (82%)
 info m.b.t. waterstanden (82%)
 bedieningstijden sluisen (81%)
 markering (betonning en kribbakens) (81%)
 info via internet (80%)
 info via teletekst (80%)
 aanmeldprocedures bruggen/sluizen (78%)

diepte van de vaarweg (67%)

Westerschelde-Rijn (nmax=122)

verkeersposten (92%)
 verkeersaanwijzingen verkeersposten (82%)
 markering (betonning en kribbakens) (82%)
 info m.b.t. weerberichten (82%)
 info m.b.t. waterstanden (78%)
 aanmeldprocedures bruggen/sluizen (78%)
 info via internet (77%)
 breedte vaarweg (76%)
 info via marifoon (76%)
 info via teletekst (76%)

diepte van de vaarweg (76%)

Westerschelde (nmax=55)

verkeersposten (93%)
 verkeersaanwijzingen verkeersposten (93%)
 breedte vaarweg (89%)
 aanmeldprocedures bruggen en sluisen (89%)
 info via mobiele telefoon (87%)
 bedieningstijden sluisen (87%)
 info m.b.t. weerberichten (85%)
 diepte toegangseulen (82%)
 diepte vaarweg (82%)
 onderhoud kribben, taluds, kunstwerken (80%)

diepte van de vaarweg (82%)

Amsterdam-Noord-Nederland (nmax=83)

verkeersposten (89%)
 aanmeldprocedures bruggen/sluizen (85%)
 verkeersaanwijzingen verkeersposten (82%)
 info m.b.t. marifoonkanalen (82%)
 info via marifoon (80%)
 info m.b.t. weerberichten (79%)
 info m.b.t. waterstanden (78%)
 markering (betonning en kribbakens) (76%)
 info m.b.t. BAS (74%)
 info via teletekst (73%)

diepte van de vaarweg (65%)

Rijn-Oost-Nederland (nmax=45)

verkeersposten (88%)
 markering (betonning en kribbakens) (85%)
 info m.b.t. weerberichten (85%)
 info via marifoon (84%)
 verkeersaanwijzingen verkeersposten (83%)
 aanmeldprocedures bruggen/sluizen (82%)
 info via teletekst (76%)
 info via mobiele telefoon (75%)
 info m.b.t. waterstanden (75%)
 bedieningstijden sluisen (73%)

diepte van de vaarweg (61%)

Maasroute (nmax=82)

verkeersposten (88%)
 aanmeldprocedures bruggen en sluisen (87%)
 info m.b.t. weerberichten (84%)
 verkeersaanwijzingen verkeersposten (82%)
 info via mobiele telefoon (81%)
 info m.b.t. waterstanden (81%)
 info m.b.t. marifoonkanalen (81%)
 markering (betonning en kribbakens) (79%)
 bedieningstijden sluisen (79%)
 info via marifoon (77%)

diepte van de vaarweg (59%)

Kustgebied (nmax=39)

info via marifoon (88%)
 info m.b.t. weerberichten (87%)
 verkeersposten (86%)
 info m.b.t. waterstanden (85%)
 aanmeldprocedures bruggen/sluizen (85%)
 info via mobiele telefoon (85%)
 info m.b.t. marifoonkanalen (83%)
 verkeersaanwijzingen verkeersposten (82%)
 bedieningstijden sluisen (80%)
 info m.b.t. BAS (79%)

diepte van de vaarweg (64%)

Top 10 minst tevreden

Rotterdam-Duitsland (nmax=207)

aantal overnachtingplaatsen (19%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen (25%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen (26%)
 aantal wachtplaatsen bij bruggen (30%)
 wachttijd bij spoorbruggen (31%)
 info m.b.t. evenementen (34%)
 afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (groene golf) (35%)
 afstemming bij evenementen zodat vaarweg minimaal gestremd is (37%)
 Rijkswaterstaat is publieksgericht (37%)
 locatie van wachtplaatsen bij bruggen (38%)

Amsterdam-Rijn (nmax=85)

beschikbaarheid afmeervoorzieningen (15%)
 aantal overnachtingplaatsen (16%)
 aantal wachtplaatsen bij bruggen (22%)
 locatie van wachtplaatsen bij bruggen (24%)
 Rijkswaterstaat is publieksgericht (28%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen (30%)
 locatie van de overnachtingplaatsen (31%)
 In de binnenvaart gelden goede waarden en normen (31%)
 voorzieningen op overnachtingplaatsen (33%)
 aantal wachtplaatsen bij sluisen (34%)

Westerschelde-Rijn (nmax=122)

aantal overnachtingplaatsen (19%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen (22%)
 wachttijd bij spoorbruggen (25%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen (27%)
 aantal wachtplaatsen bij bruggen (31%)
 In de binnenvaart gelden goede waarden en normen (31%)
 wachttijd bij sluisen (32%)
 locatie van wachtplaatsen bij bruggen (32%)
 afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (groene golf) (32%)
 aantal wachtplaatsen bij sluisen (32%)

Westerschelde (nmax=55)

zorg van RWS voor vlotheid en doorstroming op water bij incident/calamiteit (20%)
 wachttijd bij spoorbruggen (23%)
 aantal overnachtingplaatsen (23%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen (30%)
 afstemming bij evenementen zodat vaarweg minimaal gestremd is (31%)
 maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen (32%)
 afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (groene golf) (32%)
 info via lichtkranten/drips (32%)
 aantal wachtplaatsen bij bruggen (32%)
 voorzieningen op overnachtingplaatsen (32%)

Amsterdam-Noord-Nederland (nmax=83)

aantal overnachtingplaatsen (19%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen (20%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen (24%)
 aantal wachtplaatsen bij bruggen (27%)
 wachttijd bij spoorbruggen (33%)
 maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen (35%)
 autoafzetplaatsen (37%)
 locatie van wachtplaatsen bij bruggen (37%)
 afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (groene golf) (38%)
 voorzieningen op overnachtingplaatsen (40%)

Rijn-Oost-Nederland (nmax=45)

aantal overnachtingplaatsen (22%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen (24%)
 Rijkswaterstaat is publieksgericht (30%)
 Autoafzetplaatsen (35%)
 maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroeps- en recreatievaart te voorkomen (36%)
 locatie van de overnachtingplaatsen (37%)
 In de binnenvaart gelden goede waarden en normen (37%)
 aantal wachtplaatsen bij bruggen (38%)
 locatie van wachtplaatsen bij bruggen (38%)
 wachttijd bij spoorbruggen (40%)

Maasroute (nmax=82)

beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen (25%)
 maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen (35%)
 aantal overnachtingplaatsen (37%)
 wachttijd bij spoorbruggen (37%)
 afstemming bij evenementen zodat vaarweg minimaal gestremd is (38%)
 aantal wachtplaatsen bij bruggen (38%)
 locatie van wachtplaatsen bij bruggen (40%)
 voorzieningen op overnachtingplaatsen (40%)
 In de binnenvaart gelden goede waarden en normen (41%)
 afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (groene golf) (42%)

Kustgebied (nmax=39)

voorzieningen op overnachtingplaatsen (25%)
 in de binnenvaart gelden goede waarden en normen (26%)
 aantal overnachtingplaatsen (31%)
 beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen (36%)
 veiligheid op overnachtingplaatsen (37%)
 locatie van de overnachtingplaatsen (38%)
 Rijkswaterstaat is publieksgericht (43%)
 Autoafzetplaatsen (44%)
 wachttijd bij spoorbruggen (45%)
 aantal wachtplaatsen bij bruggen (47%)

Bijlage F Publiekswaardemodel

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de tevredenheidsscores per ondervraagd aspect, gegroepeerd naar thema uit het Publiekswaardemodel. De kleuren geven aan welk deel van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden is over een aspect, waarbij geldt:

- 80% of meer (zeer) tevreden: groen
- 60-79% (zeer) tevreden: oranje
- minder dan 60% (zeer) tevreden: rood

Resultaat	Afhandeling	Emotie
markering (betonning en kribbakens) (79%)	verkeersposten (90%)	In binnenvaart gelden goede waarden en normen (37%)
breedte van de vaarweg (75%)	verkeersaanwijzingen verkeersposten (84%)	
brughoogte (73%)	aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen (82%)	
verkeersveiligheid in het gebied (71%)	info via marifoon (80%)	
onderhoud kribben, taluds en kunstwerken (71%)	bedieningstijden sluizen (77%)	
tevredenheid over vaarwegen (70%)	bedieningstijden van verkeersbruggen (68%)	
diepte vaarweg (70%)	informatie (samengesteld) (63%)	
breedte toegangsheulen (69%)	informatievoorziening (samengesteld) (63%)	
diepte toegangsheulen (67%)	passeertijd bij bruggen (60%)	
aantal patrouillevaartuigen RWS op water (56%)	tijdigheid van informatie (59%)	
toezicht patrouillevaartuigen RWS op naleving regelgeving (52%)	duidelijkheid van informatie (59%)	
locatie wachtplaatsen bij sluizen (52%)	juistheid van informatie (56%)	
veiligheid op overnachtingplaatsen (48%)	afstemming werkzaamheden bij stremming (54%)	
autoafzetplaatsen (43%)	zorg van RWS voor vlotheid/doorstroming bij incident (52%)	
voorzieningen op overnachtingplaatsen (42%)	passeertijd bij sluizen (51%)	
locatie overnachtingplaatsen (42%)		
aantal wachtplaatsen bij sluizen (42%)		
maatregelen om gevaarlijke situaties te voorkomen (39%)	Moeite	
locatie van wachtplaatsen bij bruggen (35%)	aansluiting hoofd- op onderliggend vaarwegennet (65%)	
aantal wachtplaatsen bij bruggen (31%)	wachttijd bij bruggen (56%)	
beschikbaarheid afmeervoorzieningen (28%)	wachttijd bij sluizen (43%)	
beschikbaarheid afmeervoorzieningen kegelschepen (27%)	wachttijd bij spoorbruggen (32%)	
aantal overnachtingplaatsen (22%)		

Bijlage G Vragenlijst Binnenvaart

Deel A: Algemene vragen

1. Hoeveel jaar vaart u?

--	--

 jaar

2. Hoeveel bemanning vaart er op dit schip? (inclusief schipper)

--	--	--

 personen

3. Bent u de eigenaar van het schip?

- ja, ik ben de eigenaar en de schipper
- ja, ik ben de eigenaar maar niet de schipper
- nee, ik ben de schipper

4. Wat is het laadvermogen van uw schip?

--

 ton

5. Welke lading vervoert u doorgaans?

Meerdere antwoorden mogelijk

- zand / grind / klei e.d.
- veevoer en andere voedingsproducten
- staal / erts / ijzer e.d.
- kolen (vaste brandstoffen)
- oliën en chemicaliën
- containers
- gevaarlijke stoffen (kegelschepen)
- anders, namelijk: _____

6. Wat is uw leeftijd?

--	--

 jaar

7. Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw

8. Bij welke belangenvereniging bent u aangesloten?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Koninklijke Schuttevaer
- CBRB
- Kantoor Binnenvaart
- een andere, namelijk: _____
- bij geen vereniging

9. Hoe tevreden bent u over de vaarwegen?

(zie het kaartje op deze pagina voor een overzicht van de vaarwegen)

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet

10. Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen?

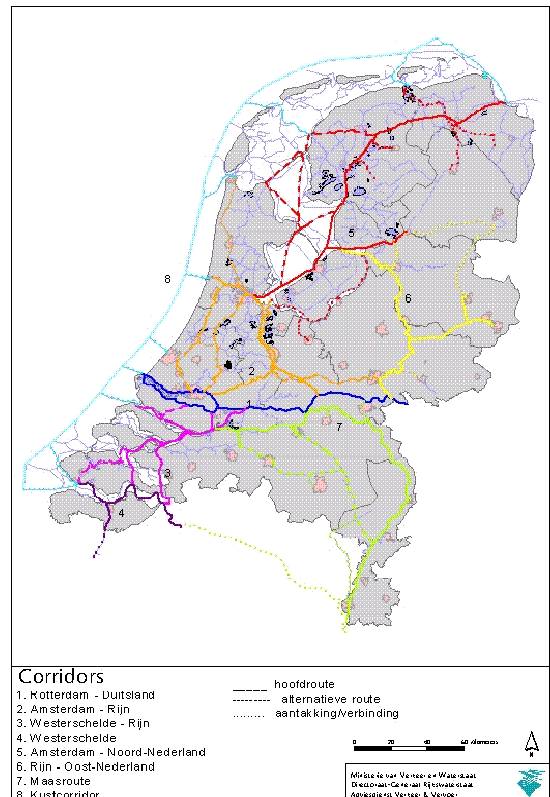
(zie het kaartje op deze pagina voor een overzicht van de vaarwegen)

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet

11. In welk gebied in Nederland heeft u het afgelopen jaar het meest gevaren?

Kies s.v.p. één van de onderstaande gebieden.

- Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek)
- Amsterdam-Rijn
- Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen/Schelde-Rijn)
- Westerschelde (Gent-Terneuzen)
- Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)
- Rijn-Oost-Nederland
- Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)
- Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)



Veiligheid

12. Kunt u een cijfer geven voor de veiligheid op de vaarwegen?

(1 = zeer onveilig, 10 = zeer veilig)

weet niet

13. Bent u in afgelopen twee jaar zelf wel eens bij een incident/calamiteit betrokken geweest?

ja

nee → ga naar vraag 15

14. Hoe tevreden bent u over het volgende aspect bij incidenten/calamiteiten?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	onte- vreden	zeer onte- vreden	weet niet
De zorg van Rijkswaterstaat voor de vlotheid en doorstroming op het water in geval van een incident/calamiteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Bent u in afgelopen twee jaar wel eens bij een 'bijna' incident/calamiteit betrokken geweest?

ja, namelijk bij: _____

nee

Betrouwbare reistijd

16. Houdt u van te voren al rekening met oponthoud/extra reistijd in de binnenvaart als u uw planning maakt?

ja, altijd

ja, soms

nee, nooit → ga naar vraag 20

weet niet → ga naar vraag 20

n.v.t. → ga naar vraag 20

17. Met welke vorm van vertraging houdt u doorgaans rekening?

Meerdere antwoorden mogelijk

- extra wachttijd bij bruggen
- extra wachttijd bij sluizen
- vertraging bij laden van schip
- vertraging bij lossen van schip
- stremmingen
- vertraging vanwege het niet vinden van een (vrije) ligplaats
- anders, namelijk: _____
- weet niet

18. Welke vertraging heeft de meeste invloed op uw reistijd?

- extra wachttijd bij bruggen
- extra wachttijd bij sluizen
- vertraging bij laden van schip
- vertraging bij lossen van schip
- stremmingen
- vertraging vanwege het niet vinden van een (vrije) ligplaats
- anders, namelijk: _____
- weet niet

19. Kunt u aangeven met hoeveel extra reistijd u bij benadering rekening houdt (in procenten van de reguliere reistijd)?

procent

- weet niet

20. Hoeveel uitloop op de geplande reistijd is voor u nog acceptabel (in procenten van de reguliere reistijd)? Het gaat hierbij dus om de onverwachte uitloop exclusief het oponthoud waar u van te voren al rekening mee houdt.

procent

- weet niet

21. Hoe vaak heeft u doorgaans te maken met verwachte (of onverwachte) vertragingen?

- meerdere keren per dag
- één keer per dag
- één tot vijf keer per week
- minder dan één keer per week
- nooit
- weet niet
- niet van toepassing

Rijkswaterstaat

22. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling?

	helemaal eens	eens	neutraal	oneens	helemaal oneens	weet niet
RWS is publieksgericht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- weet niet

24. Wat kan Rijkswaterstaat doen om voor publieksgerichtheid een hoger cijfer te krijgen?

25. Kent u de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002 voor informatie over de vaarweg?

- ja
- nee

26. Ervaart u Rijkswaterstaat als een handhavende partij in het kader van de scheepvaartverkeerswet?

- ja
- nee
- weet niet

27. Wat moet volgens u als eerste worden aangepakt om het gebruik van de vaarwegen te kunnen verbeteren? Alstublieft zo concreet mogelijk de locatie en situatie beschrijven. U kunt hier ook uw reactie geven met betrekking tot vaarwegen in een ander gebied.

Informatievoorziening

28. Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatiemiddelen vooraf aan

	vaak	soms	zelden	bijna nooit
mobiele telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
marifoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lichtkranten/drips	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teletekst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
radioberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatiemiddelen tijdens uw

	vaak	soms	zelden	bijna nooit
mobiele telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
marifoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lichtkranten/drips	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teletekst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
radioberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Hoe tevreden bent u over de informatie die via de volgende communicatiemiddelen wordt verstrekt? Indien u een communicatiemiddel niet gebruikt, vult u dan in "niet van toepassing".

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevred en	zeer ontevreden	n.v.t.
mobiele telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
marifoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lichtkranten/drips	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teletekst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
radioberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Hieronder staat een aantal zaken waar u informatie over kunt krijgen. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening met betrekking tot de volgende zaken?
Indien u deze informatie nooit gebruikt, vult u dan in "niet van toepassing".

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t.
weerberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
openingstijden van bruggen en sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
berichten aan de scheepvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
waterdieptes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
waterstanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
markering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
brughogtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
evenementen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
golfhogtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
marifoonkanalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Mist u specifieke informatie?

ja, namelijk: _____

nee

weet niet

33. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van informatievoorziening bij stremmingen?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
tijdigheid van informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
duidelijkheid van informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
juistheid van informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Hoe kan Rijkswaterstaat u beter van dienst zijn bij uw reisvoorbereiding?

Campagne Veilig Varen doen we Samen, Spiegeldag & Spiegelnet

35. Kent u de campagne 'Veilig Varen doen we Samen' van Rijkswaterstaat en partners?

ja

nee → ga naar vraag 39

36. Hoe bent u op de hoogte gesteld van deze campagne?

Meerdere antwoorden mogelijk

- pers
- uitnodigingen
- billboards
- stewards op sluizen
- sleepbotendagen
- spiegelnet
- hiswa
- anders, namelijk: _____

37. Wat kan Rijkswaterstaat doen/oppakken/aanpakken om deze campagne te verbeteren?

38. Heeft deze campagne geleid tot aanpassing van uw vaargedrag?

- ja, namelijk: _____
- nee

39. Kent u de Spiegeldag?

- ja
- nee → ga naar vraag 41

40. Bent u wel eens op de Spiegeldag van Rijkswaterstaat geweest?

- ja
- nee

41. Kent u Spiegelnet van Rijkswaterstaat?

- ja
- nee → ga naar vraag 43

42. Heeft u Spiegelnet (www.rijkswaterstaat.nl/spiegelnet) wel eens gebruikt?

- ja
- nee

Deel B: vragen over het gebied waar u het meest vaart

Nu volgen vragen die specifiek zijn voor het gebied waar u het meest vaart. Het gaat dus om het gebied dat u bij vraag 11 hebt aangegeven.

Kwaliteit & veiligheid

43. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van het gebied?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
diepte van de vaarweg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
breedte van de vaarweg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
diepte van de toegangseulen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
breedte van de toegangseulen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
brughoogte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
markering (betonning en kribbakens)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
onderhoud van kribben, taluds en kunstwerken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
autoafzetplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aansluiting van het hoofdvaarwegennet op het onderliggend vaarwegennet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het aantal patrouillevaartuigen van rijkswaterstaat op het water	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het toezicht van de patrouillevaartuigen van Rijkswaterstaat op naleving van de regelgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

44. Hoe tevreden bent u over de maatregelen die getroffen worden om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart in het gebied te voorkomen?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet

45. Wat kan Rijkswaterstaat volgens u in het gebied doen om gevaarlijke situaties te voorkomen?

46. Hoe ervaart u de verkeersveiligheid in het gebied?

- zeer veilig → ga naar vraag 48
- veilig → ga naar vraag 48
- niet veilig / niet onveilig → ga naar vraag 48
- onveilig
- zeer onveilig
- weet niet → ga naar vraag 48

47. Waar en waarom is er sprake van een verkeersonveilige situatie?

48. Heeft u suggesties voor verbetering van de handhaving door Rijkswaterstaat?

Flot & Bediening

49. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten aangaande bruggen, sluisen en verkeersposten in het gekozen gebied?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
verkeersposten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verkeersaanwijzingen van verkeersposten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bedieningstijden van verkeersbruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bedieningstijden van sluisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wachttijd bij bruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wachttijd bij sluisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wachttijd bij spoorbruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
passeertijd bij bruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
passeertijd bij sluisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (groene golf)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

50. Verbetert de doorstroming bij sluisen als Rijkswaterstaat de schutvolgorde bepaalt?

- ja
- nee
- weet niet

51. In hoeverre vindt u de volgende stelling waarschijnlijk?

“Het containervervoer is in 2020 verdubbeld in de gebieden Rotterdam-Duitsland en Amsterdam-Rotterdam-Antwerpen.”

- zeer waarschijnlijk
- waarschijnlijk
- neutraal
- onwaarschijnlijk
- zeer onwaarschijnlijk
- weet niet

52. Welke maatregelen kunt u bedenken om de toekomstige pieken in het verkeer beter op te kunnen vangen (zonder uitbreiding vaarwegen en sluisen)?

53. Ervaart u een verschil tussen bediening ter plaatse en bediening op afstand, qua vlotheid?

- maakt geen verschil met bediening ter plaatse
- is vlotter dan bediening ter plaatse
- is minder vlot dan bediening ter plaatse, omdat:
- weet niet

54. Ervaart u een verschil tussen bediening ter plaatse en bediening op afstand, qua veiligheid?

- maakt geen verschil met bediening ter plaatse
- is veiliger dan bediening ter plaatse
- is minder veilig dan bediening ter plaatse, omdat:
- weet niet

55. Kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd?

(1 = zeer onbetrouwbaar, 10 = zeer betrouwbaar)

- weet niet

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

57. Stremmingen brengen hinder met zich mee. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten over de afstemming van stremmingen?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
afstemming van werkzaamheden zodat de binnenvaart zo min mogelijk wordt gehinderd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
afstemming bij evenementen zodat de vaarweg minimaal gestremd is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wacht- & Overnachtingsplaatsen

58. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van wachtplaatsen bij bruggen en sluizen?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
aantal wachtplaatsen bij bruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aantal wachtplaatsen bij sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de locatie van wachtplaatsen bij bruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de locatie van wachtplaatsen bij sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

59. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van overnachtingsplaatsen?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
het aantal overnachtingplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de locatie van de overnachtingplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de voorzieningen op overnachtingplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de veiligheid op overnachtingplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

60. Hoe belangrijk vindt u onderstaande voorzieningen op overnachtingsplaatsen?

	zeer belang- rijk	belang- rijk	neu- traal	onbe- langrijk	zeer onbe- langrijk	weet niet
afloopvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
auto-afzetplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
walstroomvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
drinkwatertappunt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verlichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
camerabewaking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
afvalcontainers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid (ook voor hulpdiensten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nabijheid openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

61. Indien er walstroom is hoe vaak maakt u hier gebruik van?

- altijd
 regelmatig
 nooit, omdat: _____

62. Welk betalingssysteem heeft uw voorkeur bij walstroom?

- contant
 creditcard
 eco-kaart
 pinpas
 internet
 anders, namelijk: _____

63. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens door moeten varen omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar was?

- ja, vaak
 ja, soms
 nee, nooit → ga naar vraag 67

64. Waar was dit het geval?

65. Hoe ver moest u varen naar de volgende overnachtingsgelegenheid?

66. Heeft u hiervoor de vaartijdenwetgeving moeten overtreden?

- ja
 nee

67. Heeft u als gevolg van de huidige economische situatie ergens langer dan 3x24-
uur moet liggen?

- ja
 nee

68. Hoe zou Rijkswaterstaat volgens u hiermee om moeten gaan?

69. Heeft u zich in de afgelopen 12 maanden wel eens onveilig gevoeld op
overnachtingsplaatsen?

- ja, vaak
 ja, soms
 nee, nooit → ga naar vraag 71

70. Waardoor voelt u zich onveilig op overnachtingsplaatsen?

Meerdere antwoorden mogelijk

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> te weinig verlichting | <input type="checkbox"/> weinig toezicht |
| <input type="checkbox"/> vandalisme | <input type="checkbox"/> afgelegen locatie |
| <input type="checkbox"/> gebrek aan beveiligingscamera's | <input type="checkbox"/> afloopvoorzieningen |
| <input type="checkbox"/> dronken mensen / hangjongeren | <input type="checkbox"/> weinig beschut voor ruw weer /
hoge golfslag |
| <input type="checkbox"/> achterstallig onderhoud | <input type="checkbox"/> anders, namelijk: |

71. Wat is meestal de reden dat u aanlegt aan de remmingwerken / wachtplaatsen?

- als opstelplaats voor de eerstvolgende schutting
 als wachtplaats als u moet overliggen
 als overnachtingplaats
 anders, namelijk: _____

72. Zijn er specifieke omstandigheden waarbij u juist wel/niet gebruik maakt van de
remmingwerken/wachtplaatsen?

- ik maak juist **wel** gebruik van deze
remmingwerken/wachtplaatsen als: _____
- ik maak juist **geen** gebruik van deze
remmingwerken/wachtplaatsen als: _____
- niet van toepassing

73. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling?

	hele- maal eens	eens	neu- traal	oneens	hele- maal oneens	weet niet
in de binnenvaart gelden goede waarden en normen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

74. Wat is volgens u de top drie van belangrijkste onderwerpen in dit gebied? Plaats het cijfer '1' voor het belangrijkste onderwerp, en een '2' en een '3' bij de daaropvolgende onderwerpen.

- kwaliteit van de vaarweg
- veiligheid op de vaarweg
- bediening van bruggen en sluisen
- informatie/verkeersaanwijzingen van verkeersposten
- het zo min mogelijk stremmen van de vaarweg bij werkzaamheden aan de vaarweg
- tijdigheid van informatievoorziening
- duidelijkheid van informatie

Rijkswaterstaat

75. Als u een rapportcijfer (van 1 tot 10) aan Rijkswaterstaat moet geven, welk cijfer geeft u dan?

(1 = zeer slecht; 10= zeer goed)

weet niet

Wensen

76. Indien u ontevreden bent over één of meerdere onderwerpen die in deze vragenlijst aan de orde zijn geweest, kunt u die dan hier nader toelichten? Alstublieft zo concreet mogelijk de locatie en de situatie beschrijven.

77. 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

78. Wilt u meedenkvragen (digitale e-vragen) van het ScheepvaartVerkeersCentrum (SVC) van Rijkswaterstaat ontvangen? Noteer dan hier uw emailadres?

ja e-mail adres:

nee, geen interesse

Deel C: Gebiedspecifieke vragen**VRAGEN PER GEBIED**

Tot slot van dit onderzoek worden u enkele specifieke vragen gesteld over het gebied waar u hebt aangegeven er het afgelopen jaar het meest gevaren te hebben. Indien er nog een ander gebied is waar u veel vaart, dan kunt u ook de vragen over dat gebied beantwoorden.

Indien u het meest gevaren hebt in gebied:	Ga door naar:
Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek)	→ ga naar vraag 79
Amsterdam-Rijn	→ ga naar vraag 83
Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen/Schelde-Rijn)	→ ga naar vraag 90
Westerschelde (Gent-Terneuzen)	→ ga naar vraag 104
Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)	→ ga naar vraag 110
Rijn-Oost-Nederland	→ ga naar einde vragenlijst
Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)	→ ga naar vraag 113
Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)	→ ga naar vraag 123

Vragen Gebied Nr. 1 Rotterdam-Duitsland, incl. Nederrijn/Lek**79. Wat ervaart u als een probleem op de Waal?**

Meerdere antwoorden mogelijk

- afmetingen vaarweg
- beschikbare waterdiepte
- schaalvergroting scheepvaart
- grote samenstellen
- kleine schepen
- buitenlandse schepen en dan vooral: _____
- tegenliggers
- meeliggers
- vaargedrag andere beroepsvaart
- vaargedrag recreanten
- overnachtingsplaatsen en dan vooral: _____
- autoafzetplaatsen en dan vooral: _____
- anders, namelijk: _____
- ervaar geen probleem

80. Wat ervaart u als een probleem op de Neder-Rijn en Lek?

Meerdere antwoorden mogelijk

- afmetingen vaarweg
- beschikbare waterdiepte
- schaalvergroting scheepvaart
- grote samenstellen
- kleine schepen
- buitenlandse schepen en dan vooral: _____
- tegenliggers
- meeliggers
- vaargedrag andere beroepsvaart
- vaargedrag recreanten
- overnachtingsplaatsen en dan vooral: _____
- autoafzetplaatsen en dan vooral: _____
- anders, namelijk: _____
- ervaar geen probleem

81. Bij bediening op afstand van de sluizen Neder-Rijn en Lek ondervind ik:

Meerdere antwoorden mogelijk

- geen problemen
- problemen met de recreatievaart, zoals: _____
- problemen met andere beroepsvaart, zoals: _____
- problemen met overnachtingsplaatsen, zoals _____
- problemen met betrekking tot informatievoorziening, zoals: _____
- anders, namelijk: _____

82. Bent u bereid om meer gebruik te maken van geluidsseinen bij het invaren of verlaten van een haven / nevenvaarwater waar mogelijk recreatievaart aanwezig kan zijn?

- ja
- nee
- weet niet

Einde vragenlijst

Vragen Gebied Nr. 2 Amsterdam-Rijn

83. Vaart u vanuit het Amsterdam Rijnkanaal wel eens langer door naar het Noordzeekanaalgebied om daar een ligplaats te nemen?

- ja, want: _____
- nee

84. Hoe tevreden bent u over de diepte in de Eerste, Tweede en Derde Rijksbinnenhaven?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> zeer tevreden | <input type="checkbox"/> ontevreden, want: _____ |
| <input type="checkbox"/> tevreden | <input type="checkbox"/> zeer ontevreden, want: _____ |
| <input type="checkbox"/> neutraal | <input type="checkbox"/> weet niet |

85. Hoe tevreden bent u over de ligplaatsen in de Eerste, Tweede en Derde Rijksbinnenhaven?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> zeer tevreden | <input type="checkbox"/> ontevreden, want: _____ |
| <input type="checkbox"/> tevreden | <input type="checkbox"/> zeer ontevreden, want: _____ |
| <input type="checkbox"/> neutraal | <input type="checkbox"/> weet niet |

86. Er zijn nieuwe palen geplaatst in het Noordzeekanaal ter hoogte van de Eerste, Tweede en Derde Rijksbinnenhaven. Hoe tevreden bent u hierover?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> zeer tevreden | <input type="checkbox"/> ontevreden, want: _____ |
| <input type="checkbox"/> tevreden | <input type="checkbox"/> zeer ontevreden, want: _____ |
| <input type="checkbox"/> neutraal | <input type="checkbox"/> weet niet |

87. Waar wilt u het liefst overnachten in dit gebied en waarom?

88. Welke sluis in dit gebied vindt u het prettigst om in te schutten en wilt u dit toelichten?

- Prinses Irene sluis
- Prinses Beatrix sluis
- Prins Bernhard sluis
- Koniginnensluis
- Zuidersluis te Nieuwegein
- Noordersluis te Utrecht

Deze sluis is het prettigst om in te schutten omdat:

89. Welke sluis vindt in dit gebied u het minst prettig om in te schutten en wilt u dit toelichten?

- Prinses Irene sluis
- Prinses Beatrix sluis
- Prins Bernhard sluis
- Koniginnensluis
- Zuidersluis te Nieuwegein
- Noordersluis te Utrecht

Deze sluis is het minst prettigst om in te schutten omdat:

Einde vragenlijst

Vragen Gebied Nr. 3. Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen/Schelde-Rijn)

90. Over welke locatie (vaarweg/brug/sluis) wilt u graag meer informatie ontvangen?

91. Op welke plaats wilt u deze informatie het liefst ontvangen?

- in jachthaven
 in sluiskolk
 open water tijdens contact met patrouille vaartuig
 anders, namelijk: _____

92. Hoe vaak maakt u gebruik van de remmingwerken/wachtplaatsen bij grote sluiscomplexen (zoals bij Volkerak, Kreekrak-, Krammer- en Hansweertsluizen)?

- vrijwel bij elke passage (meer dan 75% van het totaal aantal passages)
 regelmatig (50-75%) en in het bijzonder als:
 soms (25-50%)
 vrijwel nooit (minder dan 25% van het totaal aantal passages)
 anders, namelijk: _____
- er wachttijden zijn bij de sluis
 bij harde wind of slecht zicht
 anders, namelijk: _____

93. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen over de grote sluiscomplexen?

	hele- maal eens	eens	neu- traal	on- eens	hele- maal on- eens	weet niet
de remmingwerken/wachtplaatsen zijn functioneel en voldoen aan de behoefte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de aanwijzingen van de sluisbediening zijn duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ik schuif soms via het remmingwerk/de wachtplaats de sluiskolk in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
er is regelmatig onvoldoende ruimte aan het remmingwerk / de wachtplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de onderhoudstoestand van de remmingwerken/wachtplaatsen is goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
in de toekomst zullen remmingwerken / wachtplaatsen minder intensief worden gebruikt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de remmingwerken / wachtplaatsen kunnen veel korter in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de remmingwerken / wachtplaatsen kunnen beter worden omgebouwd tot overnachtingsplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

94. Over welke brug of sluis bent u het meest tevreden?

- Volkerak
- Kreekrak
- Krammer
- Hansweert
- Zandkreek
- Bruinisse
- Bergse Diep
- Roompot
- anders, namelijk: _____

95. **Waarom?**

96. Over welke brug of sluis bent u het minst tevreden?

- Volkerak
- Kreekrak
- Krammer
- Hansweert
- Zandkreek
- Bruinisse
- Bergse Diep
- Roompot
- anders, namelijk: _____

97. **Waarom?**

98. Van welke sluisen hebt u sinds maart 2009 gebruik gemaakt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Zandkreeksluis
- Roompotsluis
- Grevelingensluis
- Bergsediepsluis
- geen enkele → ga naar vraag 103

99. Hoe tevreden bent u over de bediening van deze sluisen?

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden / niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

100. Wist u dat deze sluizen op afstand worden bediend, en zo ja hoe wist u dat?

- dat wist ik niet
- via de media
- via nieuwsbrieven
- via collega schippers
- ik heb het gemerkt aan de bediening van het object
- anders, namelijk: _____

101. Hoe ervaart u de afwikkeling van scheepvaart sinds dat deze sluizen op afstand worden bediend (maart 2009) voor de volgende aspecten in vergelijking met de voorafgaande periode?

Kies in elke rij één antwoord.

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> vlotter | <input type="checkbox"/> even vlot | <input type="checkbox"/> minder vlot |
| <input type="checkbox"/> veiliger | <input type="checkbox"/> even veilig | <input type="checkbox"/> minder veilig |
| <input type="checkbox"/> professionelere bediening | <input type="checkbox"/> bedienend personeel is even professioneel | <input type="checkbox"/> bedienend personeel is minder professioneel |

102. Indien u bij vraag 101 minder vlot, minder veilig en/of minder professioneel heeft aangekruist: Kunt u uw antwoord toelichten?

103. Door de bediening op afstand, worden sluizen nu 24 uur per dag bediend. Hoe wenselijk is dit voor u?

- noodzakelijk, ik maak er nu al gebruik van
- noodzakelijk, ik ga er zeker gebruik van maken
- niet noodzakelijk, maar ik maak er wel gebruik van
- niet noodzakelijk voor mij en ga er geen gebruik van maken
- anders, namelijk: _____

Einde vragenlijst

Vragen Gebied Nr. 4, Westerschelde / Gent-Terneuzen

104. Hoe tevreden bent u over de verkeersbegeleiding in het algemeen op de Westerschelde?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> zeer tevreden | <input type="checkbox"/> ontevreden |
| <input type="checkbox"/> tevreden | <input type="checkbox"/> zeer ontevreden |
| <input type="checkbox"/> neutraal | <input type="checkbox"/> weet niet |

105. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening van Rijkswaterstaat met de berichten aan de scheepvaart (BAS)?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> zeer tevreden | <input type="checkbox"/> ontevreden |
| <input type="checkbox"/> tevreden | <input type="checkbox"/> zeer ontevreden |
| <input type="checkbox"/> neutraal | <input type="checkbox"/> weet niet |

106. Hoe tevreden bent u over het RWS patrouillevaartuig op het Kanaal van Gent naar Terneuzen en Westerschelde?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> zeer tevreden | <input type="checkbox"/> ontevreden |
| <input type="checkbox"/> tevreden | <input type="checkbox"/> zeer ontevreden |
| <input type="checkbox"/> neutraal | <input type="checkbox"/> weet niet |

107. Hoe tevreden bent u over de positionering van de vaarwegmarkering op de Westerschelde?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> zeer tevreden | <input type="checkbox"/> ontevreden |
| <input type="checkbox"/> tevreden | <input type="checkbox"/> zeer ontevreden |
| <input type="checkbox"/> neutraal | <input type="checkbox"/> weet niet |

108. Bent u bekend met de website voor het scheepvaartverkeer in de Schelderegio, www.VTS-Scheldt.net?

- ja
 nee

109. Op de sluis van Terneuzen loopt een proef waarbij overnachtende schippers zich 's avond kunnen aanmelden op een reserveringslijst voor de schutting van 06.00 uur 's morgens. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen:

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal on- eens	weet niet
de 06.00 uur reserveringslijst in Terneuzen is een praktische oplossing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
inzet in wachttijden bij sluisen is essentieel voor de binnenvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bij grote drukte moet een schutting gereserveerd kunnen worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de planning bij de sluisen moet eerlijk en transparant blijven verlopen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Einde vragenlijst

Vragen Gebied Nr. 5. Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)

110. Wat ervaart u als een probleem op de vaarweg van Lemmer naar Delfzijl?

Meerdere antwoorden mogelijk

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> afmetingen vaarweg | <input type="checkbox"/> bedieningstijden sluisen met name: |
| <input type="checkbox"/> beschikbare waterdiepte | <input type="checkbox"/> autoafzetplaatsen en dan vooral: |
| <input type="checkbox"/> schaalvergroting scheepvaart | <input type="checkbox"/> anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> tegenliggers | |
| <input type="checkbox"/> meeliggers | |
| <input type="checkbox"/> vaargedrag andere beroepsvaart | |
| <input type="checkbox"/> vaargedrag recreanten | |
| <input type="checkbox"/> overnachtingsplaatsen | |
| <input type="checkbox"/> bediening sluisen | |
| <input type="checkbox"/> ervaar geen probleem | |

111. Wat ervaart u als een probleem op de vaarweg Eems-Dollard?

Meerdere antwoorden mogelijk

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> afmetingen vaarweg | <input type="checkbox"/> bedieningstijden sluisen met name: |
| <input type="checkbox"/> beschikbare waterdiepte | <input type="checkbox"/> autoafzetplaatsen en dan vooral: |
| <input type="checkbox"/> schaalvergroting scheepvaart | <input type="checkbox"/> overnachtingsplaatsen |
| <input type="checkbox"/> tegenliggers | <input type="checkbox"/> anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> meeliggers | |
| <input type="checkbox"/> vaargedrag andere beroepsvaart | |
| <input type="checkbox"/> vaargedrag recreanten | |
| <input type="checkbox"/> overnachtingsplaatsen | |
| <input type="checkbox"/> bediening sluisen | |
| <input type="checkbox"/> ervaar geen probleem | |

112. Hoe tevreden bent u over de verkeersbegeleiding op de Eems-Dollard?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden, want: _____
- zeer ontevreden, want: _____
- weet niet

Einde vragenlijst

Vragen Gebied Nr. 6. Rijn-Oost-Nederland

Einde vragenlijst

Vragen Gebied Nr. 7. Maasroute (incl. Brabantse kanalen)

113. Is de Maas nabij Roermond voor u een alternatieve route voor het lateraal kanaal ook als er veel recreatieverkeer is?

- ja
 nee

114. Over ca. 2 jaar vinden er werkzaamheden plaats aan de sluis bij Heel. Als gevolg van deze werkzaamheden is de sluiscapaciteit beperkt en zal er op drukke dagen concentratie van het verkeer plaatsvinden. In het kader van de veiligheid wil RWS op dagen met veel recreatieverkeer (hoogtijdagen en zomerperiode) de recreatievaart scheiden van de beroepsvaart. Dit door de recreatievaart te verplichten over de Maas te varen en de beroepsvaart over het lateraal kanaal.

Bent u voorstander van deze tijdelijke keuze van Rijkswaterstaat?

- ja, omdat: _____
 nee, omdat: _____

115. Als u naar België vaart neemt u dan bij voorkeur de Brabantse kanalen of de Maas?

- Brabantse kanalen
 Maas

116. Tijdens werkzaamheden aan de kolk van Born (verlenging) blijven er 2 van de 3 kolken beschikbaar. Hiervan is 1 kolk korter en minder diep. Om de beschikbare capaciteit zo goed mogelijk te benutten overweegt Rijkswaterstaat om schepen met een diepgang van minder dan 2,8 meter in voorkomende gevallen te schutten in de ondiepe sluis. Als gevolg hiervan kan de regeling van de toerbeurt bij drukte niet altijd worden nageleefd.

Bent u voorstander van deze voorgenomen maatregel van Rijkswaterstaat?

- ja
 nee, omdat: _____

117. Bent u tevreden over de verruiming van de weekendbediening op de Marksluis?

- ja
 nee, omdat: _____
 niet op de hoogte van de verruiming ondanks dat ik regelmatig op dit traject vaar
 ik vaar niet op dit traject

118. Heeft u behoefte aan het eerder openstellen van de tak naar Loozen (Zuid-Willemsvaart, Limburg) zodat deze gelijk loopt met de vervroegde openingstijden van België, (1 april – 1 november, in plaats van 1 mei - 1 oktober)?

ja, omdat: _____

nee, omdat: _____

119. Heeft u opmerkingen over de communicatiemogelijkheden met de bediencentrales, zo ja welke?

ja, namelijk: _____

nee

120. Wat ervaart u als onveilige situatie op de Midden-Limburgse en Noord-Brabantse kanalen?

121. Bent u dit jaar tevreden over het groen onderhoud op de Brabantse kanalen (maaïen, snoeien etc.)?

ja

nee, omdat: _____

122. Is er behoefte aan shop en stop plaatsen langs de Midden-Limburgse en Noord-Brabantse kanalen?

ja, namelijk op de volgende locatie(s):

nee

Einde vragenlijst

Vragen Gebied Nr. 8. Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)

123. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de Waddenzee?

	zeer tevreden	tevre- den	neu- traal	onte- vreden	zeer onte- vreden	weet niet
de betoning op de hoofd-, neven- en ondergeschikte vaargeulen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de voorlichting over varen op de Waddenzee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de dienstverlening van de verkeerscentrale Brandaris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de dienstverlening van de zeeverkeerspost Schiermonnikoog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
met het antwoord dat u krijgt op de door u gestelde vraag aan de verkeerscentrale Brandaris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
met het antwoord dat u krijgt op de door u gestelde vraag aan de zeeverkeerspost Schiermonnikoog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vaargedrag van de recreatievaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vaargedrag van de zeevaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vaargedrag van de visserij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vaargedrag van uw collega's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit was de laatste vraag van de enquête.

Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Bijlage H Vragenlijst Visserij

1. Van welke sluizen hebt u sinds maart 2009 gebruik gemaakt?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Zandkreeksluis
- Roompotsluis
- Grevelingensluis
- Bergsediepsluis
- geen enkele → **EINDE VRAGENLIJST**

2. Hoe tevreden bent u over de bediening van deze sluizen?

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden / niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

3. Wist u dat deze sluizen op afstand worden bediend, en zo ja hoe wist u dat?

- dat wist ik niet
- via de media
- via nieuwsbrieven
- via collega schippers
- ik heb het gemerkt aan de bediening van het object
- anders, namelijk: _____

4. Hoe ervaart u de afwikkeling van scheepvaart sinds dat deze sluizen op afstand worden bediend (maart 2009) voor de volgende aspecten in vergelijking met de voorafgaande periode? Kies in elke rij één antwoord.

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> vlotter | <input type="checkbox"/> even vlot | <input type="checkbox"/> minder vlot |
| <input type="checkbox"/> veiliger | <input type="checkbox"/> even veilig | <input type="checkbox"/> minder veilig |
| <input type="checkbox"/> professionelere bediening | <input type="checkbox"/> bedienend personeel is even professioneel | <input type="checkbox"/> bedienend personeel is minder professioneel |

5. Indien u bij vraag 4 minder vlot, minder veilig en/of minder professioneel heeft aangekruist: Kunt u uw antwoord toelichten?

6. Door de bediening op afstand, worden sluizen nu 24 uur per dag bediend. Hoe wenselijk is dit voor u?

- noodzakelijk, ik maak er nu al gebruik van
- noodzakelijk, ik ga er zeker gebruik van maken
- niet noodzakelijk, maar ik maak er wel gebruik van
- niet noodzakelijk voor mij en ga er geen gebruik van maken
- anders, namelijk: _____

Informatievoorziening

7. Hieronder staat een aantal zaken waar u informatie over kunt krijgen. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening met betrekking tot de volgende zaken?

Indien u deze informatie nooit gebruikt, vult u dan in "niet van toepassing".

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t.
weerberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
openingstijden van bruggen en sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
berichten aan de scheepvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
waterdieptes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
waterstanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
markering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
brughogtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
evenementen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
golfhoogtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
marifoonkanalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Mist u specifieke informatie?

- ja, namelijk: _____
- nee
- weet niet

9. Over welke locatie (vaarweg/brug/sluis) wilt u graag meer informatie ontvangen?

10. Op welke plaats wilt u deze informatie het liefst ontvangen?

- in jachthaven
- in sluiskolk
- open water tijdens contact met patrouille vaartuig
- anders, namelijk: _____
- n.v.t.

11. Hoe tevreden bent u over de positionering van de vaarwegmarkering?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> zeer tevreden | <input type="checkbox"/> ontevreden |
| <input type="checkbox"/> tevreden | <input type="checkbox"/> zeer ontevreden |
| <input type="checkbox"/> neutraal | <input type="checkbox"/> weet niet |

12. Hoe vaak maakt u gebruik van de remmingwerken/wachtplaatsen bij grote sluiscomplexen (zoals bij Volkerak, Kreekrak-, Krammer- en Hansweertsluizen)?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> vrijwel bij elke passage (meer dan 75% van het totaal aantal passages) | <input type="checkbox"/> er wachttijden zijn bij de sluis |
| <input type="checkbox"/> regelmatig (50-75%)
en in het bijzonder als: | <input type="checkbox"/> bij harde wind of slecht zicht |
| <input type="checkbox"/> soms (25-50%) | <input type="checkbox"/> anders, namelijk: _____ |
| <input type="checkbox"/> vrijwel nooit (minder dan 25% van het totaal aantal passages) | |
| <input type="checkbox"/> anders, namelijk: _____ | |

13. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen over de grote sluiscomplexen?

	hele- maal eens	eens	neu- traal	oneens	helemaal oneens	weet niet
de remmingwerken/wachtplaatsen zijn functioneel en voldoen aan de behoefte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de aanwijzingen van de sluisbediening zijn duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ik schuif soms via het remmingwerk/de wachtplaats de sluiskolk in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
er is regelmatig onvoldoende ruimte aan het remmingwerk / de wachtplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de onderhoudstoestand van de remmingwerken/wachtplaatsen is goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
in de toekomst zullen remmingwerken / wachtplaatsen minder intensief worden gebruikt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de remmingwerken / wachtplaatsen kunnen veel korter in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de remmingwerken / wachtplaatsen kunnen beter worden omgebouwd tot overnachtingsplaatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Over welke sluis bent u het meest tevreden?

- Volkerak
- Kreekrak
- Krammer
- Hansweert
- Zandkreek
- Bruinisse
- Bergse Diep
- Roompot
- anders, namelijk: _____

15. **Waarom?**

16. Over welke sluis bent u het minst tevreden?

- Volkerak
- Kreekrak
- Krammer
- Hansweert
- Zandkreek
- Bruinisse
- Bergse Diep
- Roompot
- anders, namelijk: _____

17. **Waarom?**

Vlot & Bediening

18. Ervaart u een verschil tussen bediening ter plaatse en bediening op afstand, qua vlotheid?

- bediening op afstand maakt geen verschil met bediening ter plaatse
- bediening op afstand is vlotter dan bediening ter plaatse
- bediening op afstand is minder vlot dan bediening ter plaatse, omdat:
- weet niet

19. Ervaart u een verschil tussen bediening ter plaatse en bediening op afstand, qua veiligheid?

- bediening op afstand maakt geen verschil met bediening ter plaatse
- bediening op afstand is veiliger dan bediening ter plaatse
- bediening op afstand is minder veilig dan bediening ter plaatse, omdat:
- weet niet

20. Kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd?

(1 = zeer onbetrouwbaar, 10 = zeer betrouwbaar)

- weet niet

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

Veiligheid

22. Kunt u een cijfer geven voor de veiligheid op de vaarwegen?

(1 = zeer onveilig, 10 = zeer veilig)

- weet niet

23. Bent u in afgelopen twee jaar zelf wel eens bij een incident/calamiteit betrokken geweest?

- ja
- nee → ga naar vraag 25

24. Hoe tevreden bent u over het volgende aspect bij incidenten/calamiteiten?

	zeer tevreden	tevre- den	neu- traal	onte- vreden	zeer onte- vreden	weet niet
De zorg van RWS voor de vlotheid en doorstroming op het water in geval van een incident/calamiteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Bent u in afgelopen twee jaar wel eens bij een 'bijna' incident/calamiteit betrokken geweest?

- ja, namelijk bij: _____
- nee

Rijkswaterstaat

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

--	--

weet niet

27. Wat kan Rijkswaterstaat doen om voor publieksgerichtheid een hoger cijfer te krijgen?

--

Wensen

28. Wat moet volgens u als eerste worden aangepakt om het gebruik van de vaarwegen te kunnen verbeteren? Beschrijf alstublieft zo concreet mogelijk de locatie en de situatie. U kunt hier ook uw reactie geven met betrekking tot vaarwegen in een ander gebied.

--

29. Indien u ontevreden bent over één of meerdere onderwerpen die in deze vragenlijst aan de orde zijn geweest, kunt u die hier dan nader toelichten? Beschrijf alstublieft zo concreet mogelijk waarover u ontevreden bent.

--

Algemene vragen

30. Hoeveel jaar vaart u al?

--	--

jaar

31. Hoeveel bemanning vaart er op dit schip? (inclusief schipper)

--	--	--

personen

32. Bent u de eigenaar van het schip?

- ja, ik ben de eigenaar en de schipper
 ja, ik ben de eigenaar maar niet de schipper
 nee, ik ben de schipper

33. Wat is het laadvermogen van uw schip?

--

ton

34. Wat is uw leeftijd?

--	--

jaar

35. Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw

36. Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet

Dit was de laatste vraag van de enquête.

Hartelijk dank 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 2009 | DVS1209RE016