



Rijkswaterstaat
Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Gebruikerstevredenheidsonderzoek passagiersvaart 2009

Landelijk rapport

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.





Gebruikerstevredenheidsonderzoek passagiersvaart 2009

Landelijk rapport

Datum	November 2009
Status	Definitief

Gebruikerstevredenheidsonderzoek passagiersvaart 2009

Landelijk rapport

Datum	November 2009
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door	Rijkswaterstaat 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	Rijkswaterstaat Dienst Verkeer en Scheepvaart
Datum	November 2009
Status	Definitief
Versienummer	1

Inhoud

Management summary 8

1	Inleiding 12
1.1	Achtergrond 12
1.2	Onderzoeksvragen 13
1.3	Leeswijzer 13
2	Wacht- en overnachtingsplaatsen 15
2.1	Inleiding 15
2.2	Tevredenheid wachtplaatsen 15
2.3	Gebruik remmingswerken/wachtplaatsen 16
2.4	Veiligheid op wacht- en overnachtingsplaatsen 17
3	Vaarwegen en Rijkswaterstaat 19
3.1	Inleiding 19
3.2	Tevredenheid vaarwegen 19
3.3	Kwaliteit en veiligheid van de vaarweg 20
3.4	Rijkswaterstaat 21
4	Informatie en communicatie 24
4.1	Inleiding 24
4.2	Landelijke informatielijn 24
4.3	Gebruik communicatiemiddelen 24
4.4	Tevredenheid informatievoorziening 25
4.5	Spiegeldag en Spiegelnet 28
5	Veiligheid op het water 29
5.1	Inleiding 29
5.2	Verkeersveiligheid 29
5.3	Incidenten en calamiteiten 31
5.4	Campagne 'Veilig varen doen we samen' 31
6	Passagetijd van objecten en trajecten 33
6.1	Inleiding 33
6.2	Snelheid en bediening 33
6.3	Vertraging en extra reistijd 35
6.4	Betrouwbare reistijd 37
7	Specifieke vragen per gebied 39
7.1	Inleiding 39
7.2	Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek) 39
7.3	Amsterdam – Rijn 40
7.4	Westerschelde – Rijn (Rotterdam-Antwerpen/Schelde-Rijn) 40
7.5	Westerschelde (Gent-Terneuzen) 41
7.6	Amsterdam – Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard) 42
7.7	Maasroute (incl. Brabantse kanalen) 42
7.8	Kustgebied 43
8	Trends 45
8.1	Inleiding 45

- 8.2 Wacht- en overnachtingsplaatsen 45
- 8.3 Vaarwegen en Rijkswaterstaat 45
- 8.4 Informatie en communicatie 46
- 8.5 Veiligheid op het water 46
- 8.6 Passagetijd van objecten en trajecten 46

9 Wensen 47

- 9.1 Inleiding 47
- 9.2 Meest genoemde wensen 47

Bijlage A Profiel passagiersvaart 48

Bijlage B Onderzoeksverantwoording 51

Bijlage C Publiekwaardemodel 52

Bijlage D Vragenlijst passagiersvaart 53

Management summary

Doelstelling en onderzoeksopzet

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van passagiersvaartschippers is in het kader van de Gebruikerstevredenheidsonderzoeken een onderzoek uitgevoerd onder passagiersvaartschippers. Het onderzoek bestaat uit een schriftelijke vragenlijst, gecombineerd met een online vragenlijst, die is uitgezet onder ongeveer 885 passagiersvaartschippers. Ongeveer 12 procent heeft de vragenlijst ingevuld (107 schippers).

KPI

Item	Indicator in	Eenheid	2005	2007	2009
Publieksgerichtheid RWS	Agenda 2012	Rapportcijfer	*	*	6,6
Publieksgerichtheid RWS	Ondernemingsplan	% (zeer) mee eens	*	41%	37%
Betrouwbare reistijd	Agenda 2012	Rapportcijfer	*	*	7,3
Tevredenheid RWS als beheerder hoofdvaarwegen	Ondernemingsplan	% (zeer) tevreden	74%	72%	71%

* Niet gevraagd

Conclusies

De ondervraagde passagiersvaartschippers geven Rijkswaterstaat het gemiddelde rapportcijfer 7,3. In 2007 was dit nog een 7,2 (2005: 7,4). Ruim 70 procent van de schippers is (zeer) tevreden over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen, net zoals in 2007. Ook is ruim driekwart tevreden over de vaarwegen.

De veiligheid op de vaarwegen wordt door de passagiersvaarders gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. Drie op de tien schippers is tevreden over de maatregelen die getroffen zijn om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen. De campagne 'Veilig varen doen we samen' van Rijkswaterstaat en partners is bij de helft van de schippers bekend.

De publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat wordt gemiddeld met een 6,6 gewaardeerd en 37 procent van de schippers vindt Rijkswaterstaat publieksgericht. Dit was in 2007 nog 41 procent.

Door alle mogelijke vertragingen kan het voor de schippers lastig zijn de reistijd te voorspellen. Toch zijn de schippers redelijk tevreden met de betrouwbaarheid van de reistijd; men geeft hiervoor gemiddeld het rapportcijfer 7,3. Het grootste deel van de passagiersvaarders houdt van te voren al rekening met oponthoud/extra reistijd. Men gaat met name uit van extra wachttijd bij sluizen.

Volgens een derde deel van de passagiersvaarders maakt bediening op afstand geen verschil voor wat betreft vlotheid en veiligheid in vergelijking met bediening ter plaatse.

Een kwart procent vindt bediening op afstand echter minder vlot en ruim eenderde (36 procent) vindt het minder veilig dan bediening ter plaatse.

Over het aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluizen is minder dan de helft van de schippers tevreden, met respectievelijk 42 procent en 48 procent. Dit geldt ook voor de locatie van wachtplaatsen bij bruggen (41 procent). Over de locatie van wachtplaatsen bij sluizen is men vaker tevreden (53 procent). Circa 25 tot 30 procent van de passagiersvaarders is (zeer) te spreken over de veiligheid en voorzieningen op en de locatie van overnachtingsplaatsen. Ten opzichte van 2007 is de tevredenheid iets gedaald. Toen was ongeveer eenderde van de schippers tevreden. Over het aantal overnachtingsplaatsen is 34 procent (zeer) tevreden. Volgens de schippers zijn bereikbaarheid (o.m. voor hulpdiensten), afloopvoorzieningen en afvalcontainers de belangrijkste voorzieningen op overnachtingsplaatsen.

Als het gaat om de vaarweg zijn de passagiersvaarders met name vaak (zeer) tevreden over de markering, breedte en diepte van de vaarweg, de aansluiting op het onderliggende vaarwegennet en onderhoud van kribben, taluds en kunstwerken. Men is aanzienlijk minder vaak tevreden over de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen. De belangrijkste aspecten van een vaargebied zijn volgens de respondenten de veiligheid en kwaliteit op de vaarweg en op een flinke afstand gevolgd door het zo min mogelijk stremmen van de vaarweg bij beheer en onderhoud.

Bij de voorbereiding van een reis is de mobiele telefoon het meest gebruikte communicatiemiddel. Ook internet wordt veel gebruikt. Tijdens een reis wordt de marifoon het vaakst gebruikt. Circa acht op de tien schippers is (zeer) tevreden over de informatie die via de marifoon wordt verstrekt, terwijl zeven op de tien (zeer) tevreden is over de informatie via de mobiele telefoon, internet, teletekst en radio. Ongeveer de helft van de schippers is te spreken over de informatie die men via lichtkranten/dribs ontvangt. De schippers zijn het meest tevreden over informatie over waterstanden, waterdieptes, marifoonkanalen en weerberichten. Informatievoorziening met betrekking tot incidenten en evenementen is voor verbetering vatbaar; minder dan de helft van de schippers is tevreden over informatie over deze aspecten.

Voor wat betreft bruggen en sluizen blijkt dat 85 procent of meer (zeer) te spreken is over de (aanwijzingen van) verkeersposten en de aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen. Men is het minst tevreden over de wachttijd bij spoorbruggen (38 procent). Ook is men niet bijzonder tevreden over de wachttijden bij bruggen en sluizen en de afstemming van bruggen en sluizen op elkaar; hier zijn ongeveer de helft van de schippers tevreden over.

Een minderheid van de schippers is bekend met de Spiegeldag voor vaarweggebruikers (16 procent) en 11 procent van deze schippers heeft wel eens een Spiegeldag bezocht. De bekendheid met Spiegelnet is minder; acht procent kent deze 'digitale aanlegplaats' van Rijkswaterstaat.

Belangrijkste ontwikkelingen 2007-2009

In 2005 en 2007 zijn ook tevredenheidsonderzoeken gehouden onder passagiersvaartschippers.

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 tussen 2007 en 2009).

Stijgers

aandeel (zeer) tevreden	2009	2007	2005
gebruik van lichtkranten/drips tijdens reis	54%	33%	*
gebruik van radioberichten tijdens reis	70%	57%	*
diepte vaarweg	82%	72%	78%
aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen	80%	70%	73%
gebruik van teletekst tijdens reis	71%	62%	*
gebruik van internet tijdens reis	72%	66%	*
de locatie van wachtplaatsen bij sluisen	55%	49%	53%

* niet gevraagd in 2005

In onderstaande tabel staan de grootste dalers weergegeven.

Dalers

aandeel (zeer) tevreden	2009	2007	2005
maatregelen gevaarlijke situaties	31%	51%	*
gebruik van mobiele telefoon tijdens reis	71%	89%	*
wachttijd bij sluisen	49%	63%	54%
verkeersveiligheid	88%	74%	*
Informatie over incidenten	40%	54%	*
gebruik van marifoon tijdens reis	76%	89%	*
aantal wachtplaatsen bij sluisen	50%	62%	66%

* niet gevraagd in 2005

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	2007
verkeersposten	88%	*
verkeersaanwijzingen verkeersposten	85%	85%
diepte van de vaarweg	82%	72%
breedte van de vaarweg	81%	77%
aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen	80%	70%
vaarwegen	77%	*
waterstanden	77%	75%
marifoon	76%	89%
marifoonkanalen	76%	79%
verkeersveiligheid	74%	*
bedieningstijden sluisen	74%	73%

* niet gevraagd in 2007.

Laagste tevredenheid

	aandeel (zeer) tevreden	
	2009	2007
voorzieningen op overnachtingsplaatsen	25%	32%
veiligheid op overnachtingsplaatsen	30%	33%
maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen	32%	51%
aantal overnachtingsplaatsen	34%	39%
wachttijd bij spoorbruggen	38%	*
incidenten	40%	54%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	41%	*
aantal wachtplaatsen bij bruggen	42%	46%
de locatie van wachtplaatsen bij bruggen	43%	50%
de locatie van de overnachtingplaatsen	44%	43%

* niet gevraagd in 2007.

Belang

De belangrijkste aspecten van een vaargebied zijn volgens de schippers de veiligheid en kwaliteit op de vaarweg en de bediening van bruggen en sluisen.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In het kader van publieksgerichte dienstverlening meet Rijkswaterstaat 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 Rijkswaterstaat dan ook verder op de ingeslagen weg. Het betreft een fundamentele verandering van de identiteit van Rijkswaterstaat 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 Rijkswaterstaat een deskundige partner die op basis van gelijkwaardigheid samenwerkt, waarbij de gebruiker centraal staat.

Rijkswaterstaat gebruikt publieksfeedback die uit de gebruikerstevredenheidsmetingen komen als basis voor zijn werk. Rijkswaterstaat denkt en handelt vanuit de behoeften en belangen van de gebruiker. Hiertoe moet Rijkswaterstaat 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 Rijkswaterstaat 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 Rijkswaterstaat als doelstelling voor 2012 benoemd.

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

- de publiekscirkel; Wie is het publiek waar Rijkswaterstaat zich op richt?
- het publiekswaarde model; Hoe beoordeelt het publiek Rijkswaterstaat?
- het publiekshuis; Wat is de werkwijze van Rijkswaterstaat?

Publiekscirkel

Het publiek van Rijkswaterstaat 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 Rijkswaterstaat:

- omwonenden van de (vaar)wegen en watersystemen;
- marktpartijen, door wie Rijkswaterstaat 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).

Publiekshuis

Het publiekshuis beschrijft hoe Rijkswaterstaat publieksgericht netwerkmanagement aanpakt.

Kamer 1: 'Rijkswaterstaat denkt vanuit de gebruiker'

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

Kamer 3: 'Rijkswaterstaat werkt samen met belanghebbenden'

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

Kamer 5: 'Rijkswaterstaat communiceert: laat het zien'

Dit onderzoek heeft betrekking op de gebruikerstevredenheid passagiersvaart.

In deze rapportage zijn de resultaten, waar mogelijk, gespiegeld aan de resultaten van het gebruikerstevredenheidsonderzoek van 2007.

1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen luiden:

- In welke mate zijn passagiersvaarders 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 hechten passagiersvaarders 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 hebben passagiersvaarders ten aanzien van het hoofdvaarwegennet?

1.3 Leeswijzer

Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 gaat in over 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 in op 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 kijkt de trends die naar voren komen tussen de onderzoeken in 2007 en 2009. In hoofdstuk 9 komen de wensen met betrekking tot vaarwegen van de passagiersvaarders naar voren.

Een groot deel van de vragenlijst bestaat uit gesloten vragen. Bij verschillende onderdelen hebben de passagiersvaarders 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 ingevulde publiekswaardemodel en de gebruikte vragenlijst.

2 Wacht- en overnachtingsplaatsen

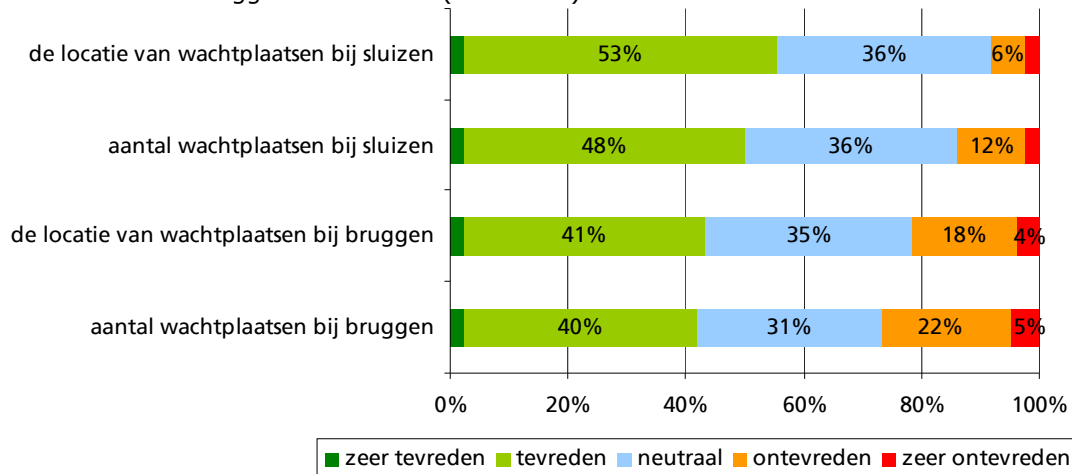
2.1 Inleiding

Wat vinden 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 remmingswerken/wachtplaatsen. Tot slot staat de ervaren veiligheid op de wacht- en overnachtingsplaatsen centraal.

2.2 Tevredenheid wachtplaatsen

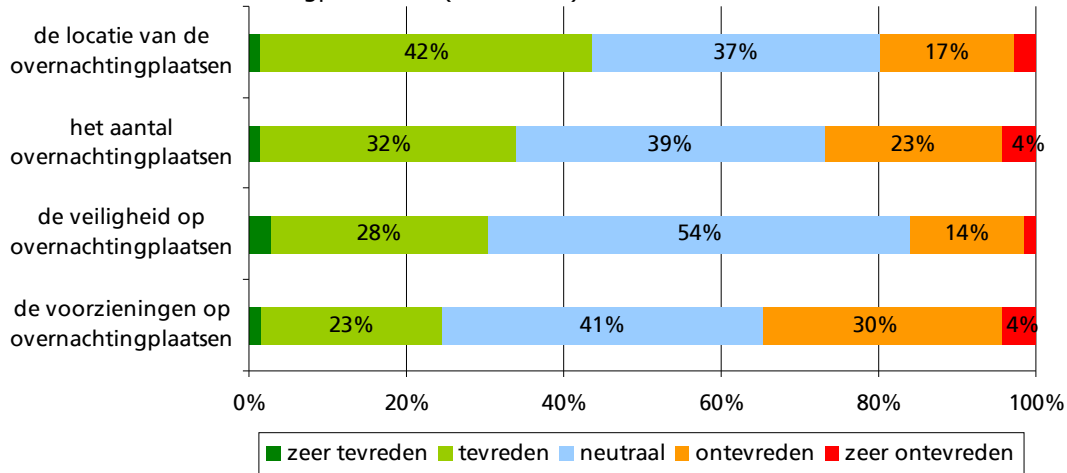
Ruim de helft van de schippers (55 procent) waardeert de locatie van de wachtplaatsen bij de sluisen positief. Voor de locatie van de wachtplaatsen bij bruggen is dat iets minder (43 procent). In 2007 was 50 procent (zeer) tevreden met de situering van wachtplaatsen bij bruggen en sluisen. Ook met betrekking tot het aantal wachtplaatsen is men meer tevreden over de sluisen (50 procent) dan over het aantal wachtplaatsen bij bruggen (42 procent). Dit was ook in 2007 het geval (sluisen: 62 procent, bruggen: 46 procent).

1 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van wachtplaatsen bij bruggen en sluisen? (nmax=86)



De veiligheid en de voorzieningen bij een overnachtingsplaats laten volgens de schippers nog te wensen over. Minder dan één op de drie schippers is hierover tevreden. In 2007 waren respectievelijk 33 en 32 procent van de schippers over de veiligheid en voorzieningen bij overnachtingsplaatsen te spreken. De locatie van de overnachtingsplaatsen leidt het meest tot tevredenheid, maar ook hier is minder dan de helft (44 procent) (zeer) over te spreken (2007: 43 procent).

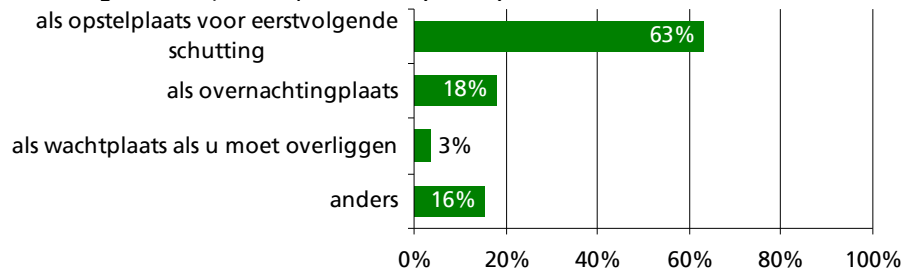
2 | In welke mate bent u tevreden over de volgende aspecten van overnachtingplaatsen? (nmax=71)



2.3 Gebruik remmingswerken/wachtplaatsen

De remmingswerken en wachtplaatsen worden voornamelijk gebruikt als opstelplaats voor de eerstvolgende schutting (63 procent). Bijna één op de vijf legt aan om te overnachten. Dit is veel minder dan bij de binnenvaart (48 procent). In een enkel geval dient het als wachtplaats als men moet overliggen of voor een ander doel. Hier zijn bijvoorbeeld genoemd: passagiers van de boot krijgen en wachten voor een dichte brug.

3 | Wat is meestal de reden dat u aanlegt aan de remmingswerken/wachtplaatsen? (n=90)

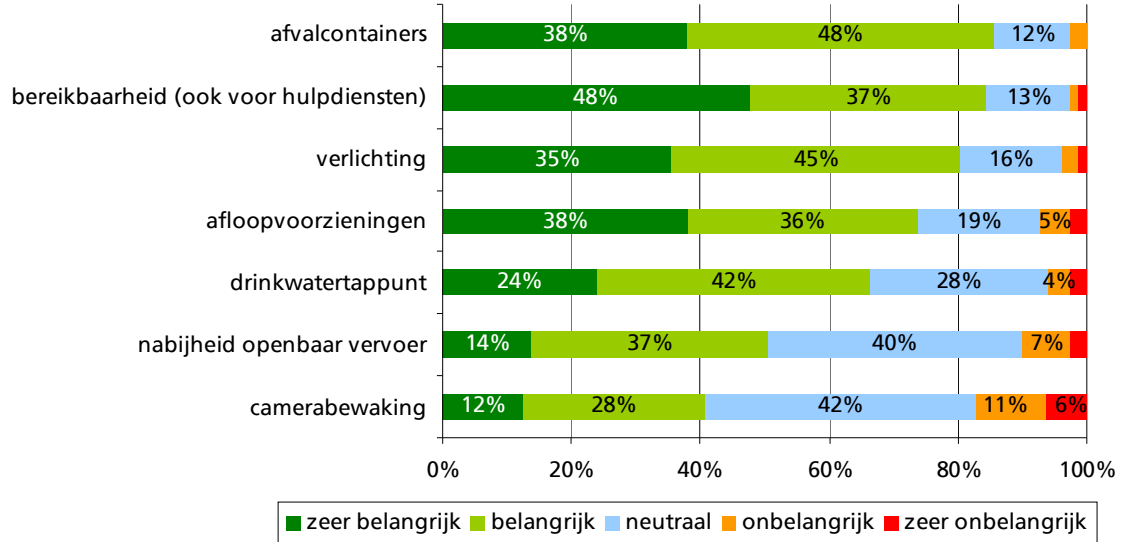


De meest genoemde reden om gebruik te maken van de remmingswerken/wachtplaatsen is de lange wachttijd bij sluizen: "Wij gebruiken het als we moeten wachten op de volgende schutting". Ook bepaalde weersomstandigheden, met name veel wind, is voor enkele schippers een reden om gebruik te maken van de remmingswerken.

De schippers die de wachtplaatsen niet gebruiken doen dit omdat er geen wachtrij is. Tevens liggen de wachtplaatsen volgens hen vaak vol met pleziervaart. "Vaak kunnen we het niet eens gebruiken, want dan ligt het vol met jachten."

Aan de schippers is gevraagd wat zij belangrijk vinden als het gaat om de voorzieningen bij de overnachtingsplaatsen. Vrijwel iedereen hecht veel waarde aan afvalcontainers en een goede bereikbaarheid, verlichting en afloopvoorzieningen. Aan de nabijheid van openbaar vervoer en camerabewaking wordt minder belang gehecht. Toch vindt vier op de tien schippers camerabewaking belangrijk.

4 | Hoe belangrijk vindt u onderstaande voorzieningen op overnachtingsplaatsen? (nmax=84)

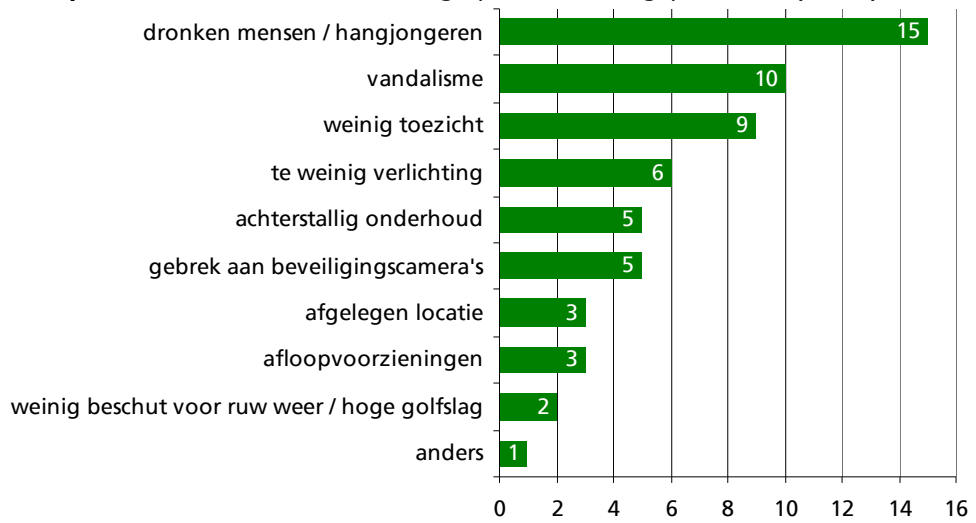


2.4 Veiligheid op wacht- en overnachtingsplaatsen

Twintig procent van de schippers heeft zich het afgelopen jaar soms onveilig gevoeld op een overnachtingsplaats. In 2007 lag dit aandeel nog op 23 procent, er is dus een lichte afname in de onveiligheidsgevoelens.

Aan de schippers die zich wel eens onveilig voelen op een overnachtingsplaats, is gevraagd waardoor dit komt. Vanwege het kleine aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord, zijn in figuur 5 absolute aantallen in plaats van percentages weergegeven. De onveiligheidsgevoelens ontstaan vooral door de aanwezigheid van dronken mensen en hangjongeren. Ook vandalisme en een gebrek aan toezicht spelen hierin een rol. Dronken mensen, hangjongeren en vandalisme waren ook in 2007 de meest genoemde oorzaken van gevoelens van onveiligheid op overnachtingsplaatsen.

5 | Waardoor voelt u zich onveilig op overnachtingsplaatsen? (n=22)



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

3 Vaarwegen en Rijkswaterstaat

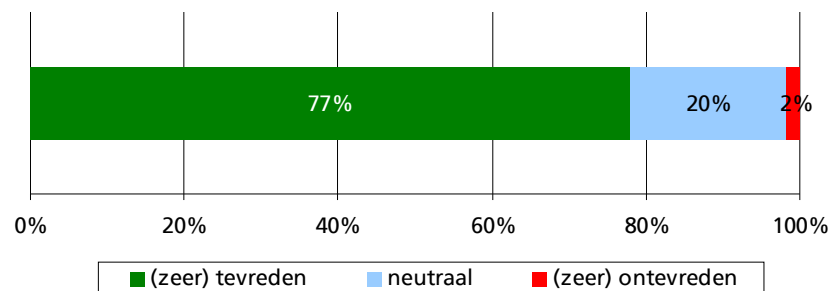
3.1 Inleiding

Hoofdstuk 3 belicht de mening van vaarweggebruikers over diverse aspecten ten aanzien van 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

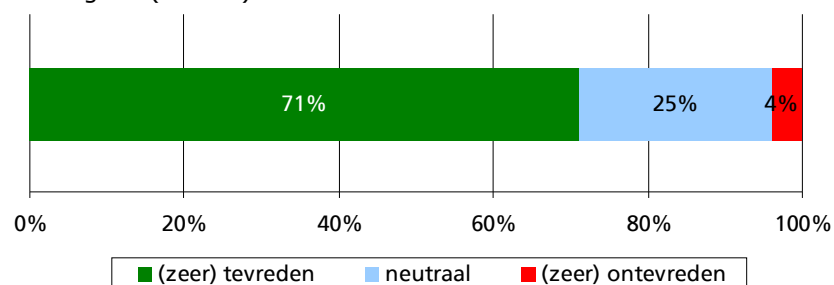
Een grote meerderheid van de schippers (77 procent) oordeelt positief over de vaarwegen. Een vijfde heeft hierover geen uitgesproken mening. Slechts 2 procent zegt (zeer) ontevreden te zijn.

6 | Hoe tevreden bent u over de vaarwegen? (n=105)



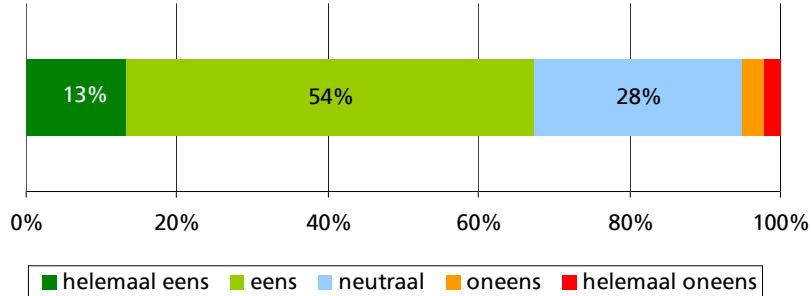
De meeste schippers hebben waardering voor Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen; bijna driekwart van de schippers oordeelt positief (2007: 72 procent). Een klein deel (4 procent) is (zeer) ontevreden.

7 | Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen? (n=104)



Tweederde van de schippers in de passagiersvaart vindt dat er in de passagiersvaart goede normen en waarden gelden. Dit is meer dan in 2007 toen 54 procent het met deze stelling eens was. Ongeveer vijf procent vindt niet dat de passagiersvaart goede normen en waarden kent.

8 | In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling? "In de passagiersvaart gelden goede waarden en normen." (n=98)

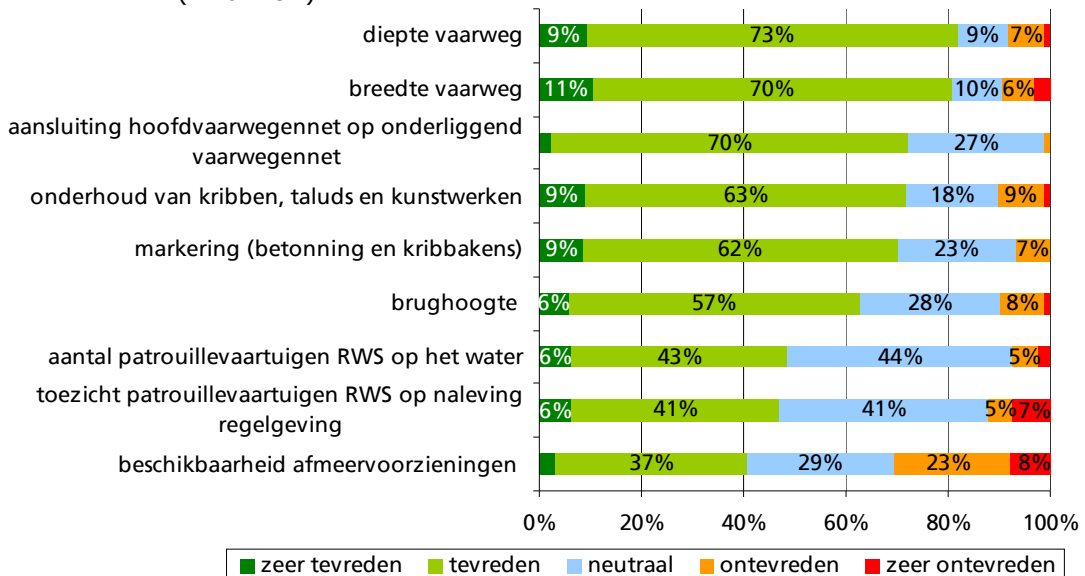


3.3 Kwaliteit en veiligheid van de vaarweg

Schippers in de passagiersvaart zijn zowel over de diepte (82 procent) als de breedte (81 procent) van de vaarweg tevreden. In 2007 was het aandeel tevreden schippers kleiner (respectievelijk 72 en 77 procent). Ook de markering (betonning en kribbakens) van de vaarwegen, het onderhoud van de taluds, kribben en kunstwerken en de aansluiting op het onderliggend vaarwegennet leidt tot tevredenheid; bij alle aspecten is meer dan 70 procent zeer tevreden.

De afmeervoorzieningen worden het minst positief beoordeelt; hierover is bijna eenderde ontevreden. Over het aantal patrouillevoertuigen van Rijkswaterstaat en de toezicht die zij leveren hebben veel schippers geen uitgesproken mening, waardoor ook hier de tevredenheid laag uitvalt.

9 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van het gebied? (nmax=94)



De drie belangrijkste onderwerpen op het gebied van kwaliteit en veiligheid zijn volgens vaarweggebruikers:

1. De veiligheid op de vaarweg;
2. De kwaliteit van de vaarweg;
3. De bediening van bruggen en sluisen.

Zestig procent van de schippers vindt veiligheid op de vaarweg het meest belangrijke onderwerp, en een derde deel plaatst dit onderwerp op plek 2 of 3. Bijna drie op de tien noemt de kwaliteit van de vaarweg als meest belangrijke onderwerp en voor een vijfde deel is dat de bediening van bruggen en sluizen (21 procent) of de informatie/ verkeersaanwijzingen van verkeersposten (19 procent).

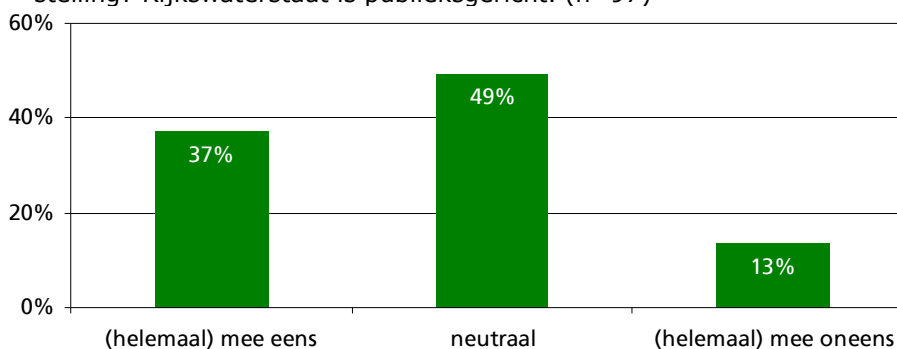
10 | Wat is volgens u de top drie van belangrijkste onderwerpen in dit gebied?

Item	percentage op plaats 1	percentage op plaats 2	percentage op plaats 3
veiligheid op de vaarweg	60%	18%	15%
kwaliteit van de vaarweg	28%	32%	26%
bediening van bruggen en sluizen	21%	32%	36%
informatie/verkeersaanwijzingen van verkeersposten	19%	30%	30%
tijdigheid van informatievoorziening	17%	24%	34%
het zo min mogelijk stremmen van de vaarweg bij beheer en onderhoud	13%	30%	30%
duidelijkheid van informatie	8%	12%	50%

3.4 Rijkswaterstaat

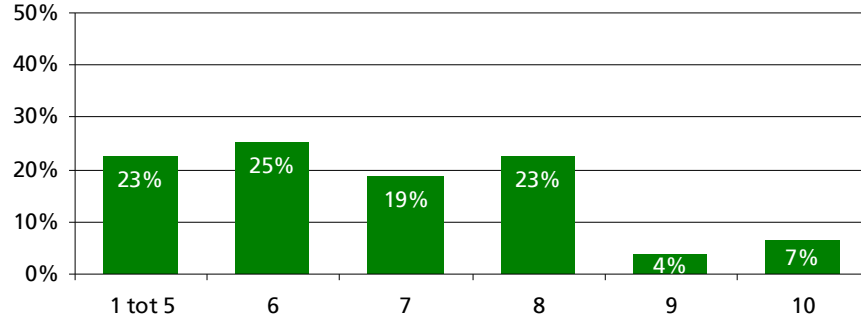
Ruim een derde van de schippers is positief over de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat (2007: 41 procent) terwijl dertien procent Rijkswaterstaat niet publieksgericht vindt. Een groot deel van de respondenten (49 procent) heeft geen uitgesproken mening over de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat en antwoordt neutraal. Dit was ook in 2007 het geval.

11 | Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling? Rijkswaterstaat is publieksgericht. (n=97)



Wanneer schippers de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat met een cijfer mogen beoordelen, geeft 77 procent een voldoende (6 of hoger). Volgens 23 procent is Rijkswaterstaat nog onvoldoende gericht op het publiek, zij waarderen dit aspect met een 5 of lager. Een op de tien (11 procent) geeft echter een zeer hoog cijfer, een negen of een tien, voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat. Het gemiddelde rapportcijfer komt daarmee op een 6,6.

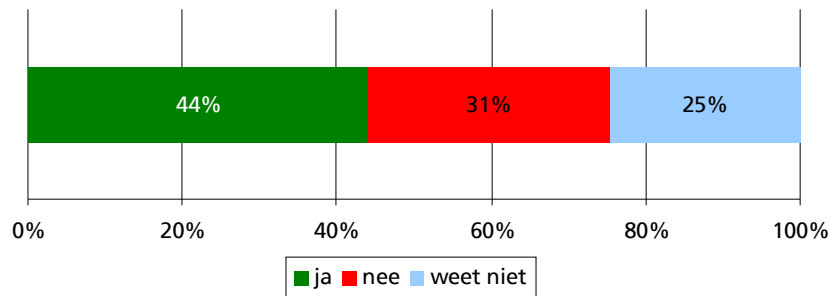
12 | Kunt u een cijfer geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat? (n=75)



Aan de passagiersvaartschippers is gevraagd wat Rijkswaterstaat zou kunnen doen om voor publieksgerichtheid een hoger cijfer te krijgen. Er is onder de schippers een roep om beter opgeleid personeel. *“De mensen op de sluizen moeten tenminste wat nautische ervaring hebben.”* Een schipper beweert dat Rijkswaterstaat duidelijker moet maken dat het vaarwater haar terrein is. Dit is nu nog niet duidelijk. Daarnaast moeten de bruggen en sluizen beter op elkaar worden afgestemd. Nu zorgt dit voor onnodige vertragingen. Ten slotte wil men ook andere gebruikers van het water op de regels wijzen. *“Ook watersporters moeten de regels kennen.”*

Bijna de helft van de schippers ervaart Rijkswaterstaat als een handhavende partij. Bijna een derde deel is het hier niet mee eens en een kwart van de schippers weet het niet.

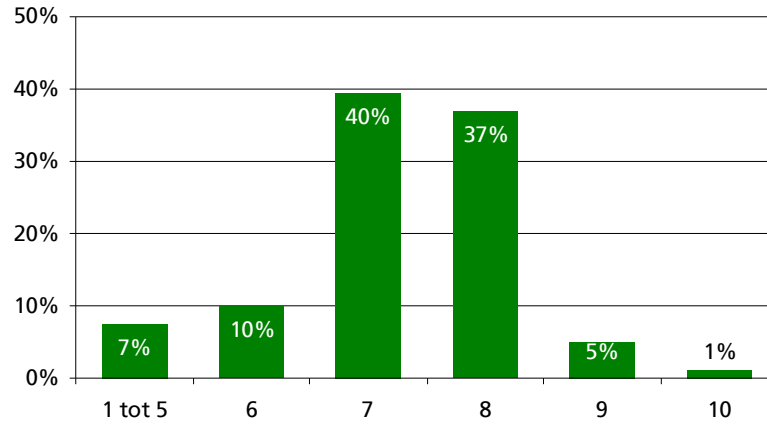
13 | Ervaart u Rijkswaterstaat als een handhavende partij in het kader van de scheepvaartverkeerswet? (n=102)



Om het gebruik van de vaarwegen te kunnen verbeteren, zouden de schippers van de passagiersvaart graag zien dat iedereen, ook recreatievaarders, een vaarbewijs moet hebben voordat men het water op mag. Ook heeft men baat bij ruimere openingstijden van bruggen en sluizen. Daarnaast moet de burgbediening meer gericht zijn op het verkeer op het water: *“Nu is de brugbediening alleen gericht op het wegverkeer, dat moet meer in balans komen.”* Een paar schippers willen graag wat verbeteringen aan de vaarwegen. *“Uitbaggeren, uitdiepen en betonnen.”*

Op een schaal van 1 tot 10, krijgt Rijkswaterstaat gemiddeld een 7,3 van de schippers (2007: 7,2). De overgrote meerderheid waardeert Rijkswaterstaat. Zeven procent geeft een onvoldoende. De meeste schippers geven een zeven of een acht.

14 | Als u een rapportcijfer (van 1 tot 10) aan Rijkswaterstaat moet geven, welk cijfer geeft u dan? (n=81)



4 Informatie en communicatie

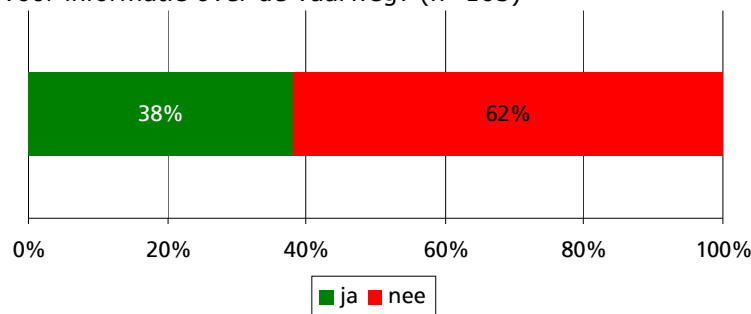
4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op diverse aspecten van informatievoorziening voor de passagiersvaart. Gevraagd is onder meer in hoeverre schippers bekend zijn met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat en welke communicatiemiddelen zij gebruiken –zowel aan boord als voorafgaand aan de reis. Daarnaast komt de informatievoorziening over verschillende onderwerpen, zoals het weer en de waterstanden aan bod; hoe tevreden is men hierover? Wat gaat goed, wat kan beter en wat missen schippers nog?

4.2 Landelijke informatielijn

Bijna vier op de tien schippers is bekend met de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat voor informatie over de vaarweg. Een relatief grote groep (62 procent) is dus (nog) onbekend met deze informatielijn. De bekendheid is echter toegenomen in vergelijking met 2007, toen 27 procent van de passagiersvaarders deze informatielijn kende.

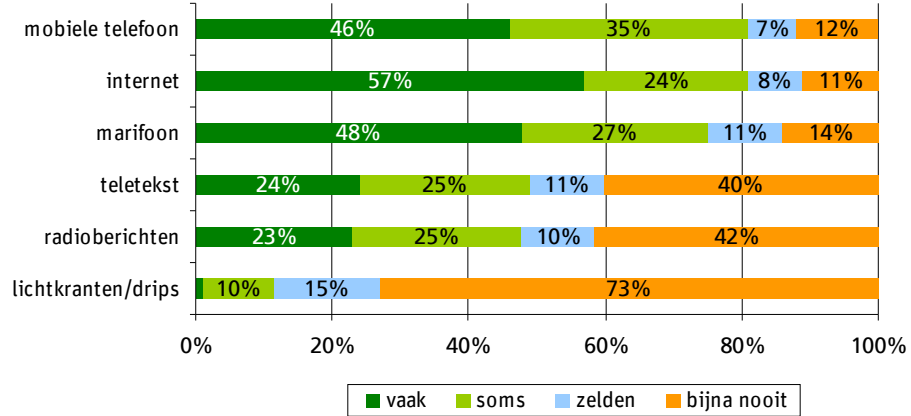
15 | Kent u de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002 voor informatie over de vaarweg? (n=105)



4.3 Gebruik communicatiemiddelen

Voorafgaand aan de reis zijn de mobiele telefoon en het internet de meest gebruikte communicatiemiddelen. Ook de marifoon wordt door driekwart van de schippers regelmatig gebruikt vooraf aan hun reis. Ongeveer de helft bekijkt teletekst en luistert radioberichten. Lichtkranten of drips worden veruit het minst gebruikt. Het gebruik van vrijwel alle communicatiemiddelen lijkt toegenomen in vergelijking met 2007. Met name internet en de mobiele telefoon worden relatief door meer schippers gebruikt bij de reisvoorbereiding.

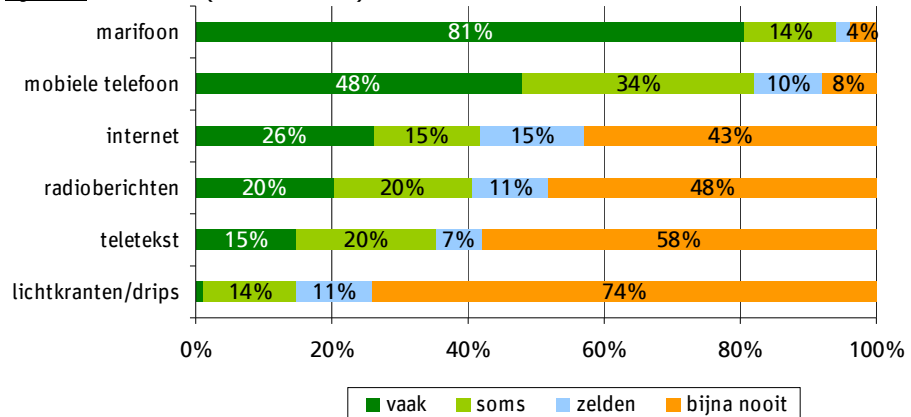
16 | Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatie-middelen vooraf aan uw reis? (nmax=100)



Tijdens de reis wordt het meest gebruik gemaakt van de marifoon; 81 procent van de schippers zegt aan boord vaak met dit middel te communiceren. Ook de mobiele telefoon is populair. Deze wordt door 48 procent vaak gebruikt aan boord. In 2007 waren dit ook de twee meest genoemde communicatiemiddelen tijdens de reis.

Ook tijdens de reis wordt het minst gebruik gemaakt van lichtkranten/drips. Daarnaast worden internet, teletekst en radioberichten relatief weinig gebruikt aan boord.

17 | Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatie-middelen tijdens uw reis? (nmax= 103)

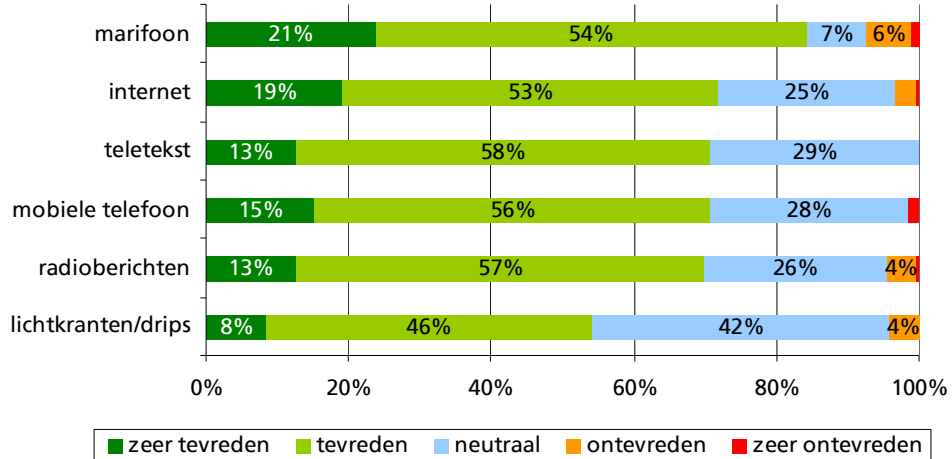


4.4 Tevredenheid informatievoorziening

Hoe tevreden is men over de informatie die via de verschillende communicatiemiddelen wordt verstrekt? Er is maar weinig ontevredenheid over de communicatiemiddelen. Acht procent van de schippers is ontevreden over informatie die via de marifoon wordt verstrekt; het overgrote deel van de schippers (75 procent) is echter (zeer) tevreden hierover. Ook met betrekking tot informatievoorziening via internet, radioberichten en lichtkranten is een klein aandeel van de schippers ontevreden, maar ook hier geldt dat de meerderheid (zeer) tevreden is.

Bij de lichtkranten is een vrij grote groep die neutraal antwoordt, waarschijnlijk vanwege het weinig frequente gebruik van dit communicatiemiddel.

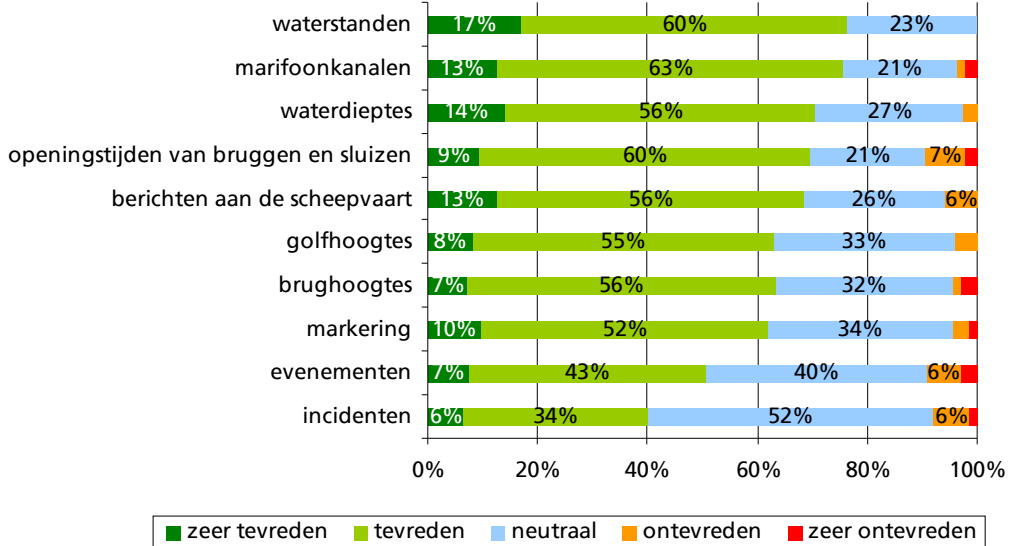
18 | Hoe tevreden bent u over de informatie die via de volgende communicatiemiddelen wordt verstrekt? (nmax= 97)



Aan schippers wordt diverse informatie aangeboden; onder meer over waterstanden, brughogtes en openingstijden van sluisen. Gevraagd is naar hun tevredenheid over de informatievoorziening met betrekking tot deze en andere aspecten. Hieruit blijkt dat schippers vooral tevreden zijn over de informatie over waterstanden en de marifoonkanalen; respectievelijk 77 en 76 procent is hierover (zeer) tevreden (2007: respectievelijk 75 en 79 procent). Minder hoog is de waardering voor informatieverstrekking over evenementen (50 procent) en incidenten (40 procent).

Over de informatievoorziening met betrekking tot de openingstijden van bruggen en sluisen, berichten aan de scheepvaart en informatie over evenementen en incidenten is men relatief gezien het vaakst ontevreden.

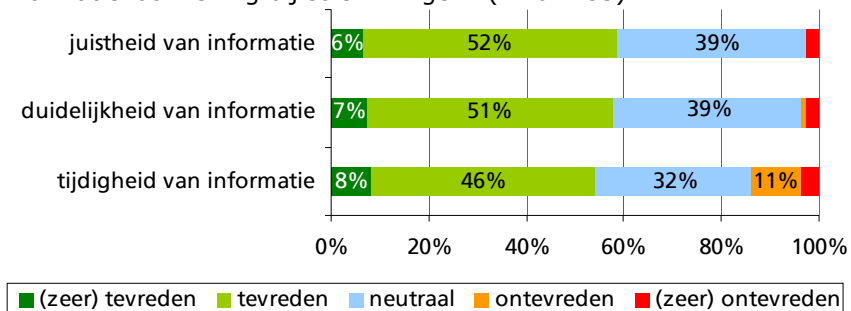
19 | Hieronder staat een aantal zaken waar u informatie over kunt krijgen. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening van de volgende zaken? (nmax=95)



Door 14 procent van de schippers wordt nog specifieke informatie gemist. Dit heeft vaak te maken met bereik; het bereik van de marifoon bij Oostwad laat te wensen over en ook het bereik van het station Brandaris is achteruit gegaan. Ook op het station in Lelystad heeft men aanmerkingen: "Station Lelystad is erbarmelijk, er komt veel te weinig relevante informatie vandaan." Ten slotte zijn er nog opmerkingen over de weerberichten. "Met name bij windbuien is het onduidelijk waar ze zijn en met welke snelheid ze zich waarheen verplaatsen" en "er moet worden opgepast met weerwaarschuwingen die niet nodig zijn".

De meerderheid van de schippers is (zeer) tevreden over de informatie die wordt verstrekt over stremmingen. Toch is 14 procent ontevreden over de tijdigheid van deze informatie.

20 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van informatievoorziening bij stremmingen? (nmax=85)



Wanneer de schippers wordt gevraagd hoe Rijkswaterstaat hen beter van dienst kan zijn bij hun reisvoorbereiding, geven de passagiersvaarders aan in internet het antwoord op de problemen van nu te zien. "Nu is teletekst nog het meest actuele medium om stremmingen op terug te vinden, dat moet toch beter kunnen met internet." Een andere optie is waarschuwingen door middel van sms. Ook is het

belangrijk bij geplande werkzaamheden ver van tevoren deze duidelijk aan te kondigen.

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 spreken over vaarwegthema's en actuele vraagstukken over onder andere informatievoorziening, ligplaatsen en stremmingen.

Circa één op de zes schippers kent Spiegeldag en 11 procent van hen is wel eens op een Spiegeldag van Rijkswaterstaat geweest. De meerderheid (84 procent) is niet bekend met Spiegeldag.

Daarnaast is gevraagd of schippers het 'Spiegelnet' kennen. Spiegelnet is de 'digitale aanlegplaats' van Rijkswaterstaat voor beroeps- en recreatievaarders. Op Spiegelnet lezen zij onder meer 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 schippers is vooralsnog laag; een overgrote meerderheid (92 procent) is onbekend met het bestaan van Spiegelnet. Van de negen schippers die Spiegelnet wel kennen, heeft één er wel eens gebruik van gemaakt.

5 Veiligheid op het water

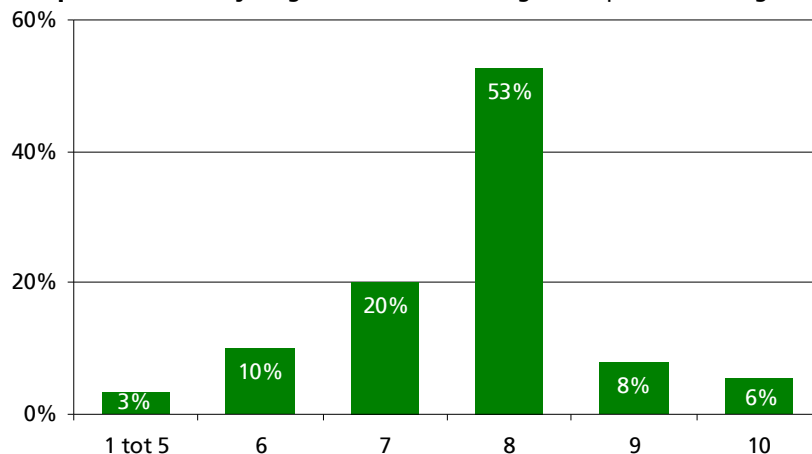
5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk zal ingaan op de veiligheid op de vaarwegen. Eerst wordt de verkeersveiligheid zelf bekeken. Wat vinden de schippers van de veiligheid op de vaarwegen? Ook wordt er aan de schippers gevraagd wat de gevaarlijke punten zijn en wat hier aan moet gebeuren. Daarna wordt bekeken hoeveel schippers daadwerkelijk een aanvaring of ander incident hebben gehad. Ten slotte wordt het bereik van de campagne 'Veilig varen doen we samen' gepeild. De schippers geven ook hun mening over hoe deze campagne effectiever kan worden gemaakt.

5.2 Verkeersveiligheid

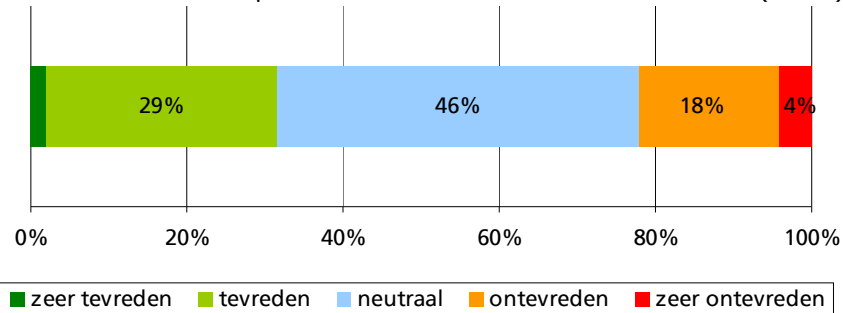
De veiligheid op de vaarwegen wordt met een 7,7 goed beoordeeld. De ruime meerderheid geeft een acht of hoger.

21 | Kunt u een cijfer geven voor de veiligheid op de vaarwegen? (n=89)



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. Drie op de tien schippers is tevreden met deze maatregelen. Bijna een kwart is ontevreden. In 2007 was nog 51 procent tevreden over deze maatregelen om gevaarlijke situaties tussen zeevaart, binnenvaart en recreatievaart te voorkomen; de tevredenheid is dus afgenomen.

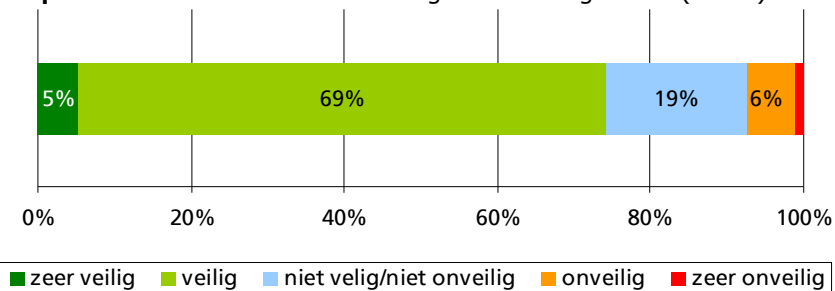
22 | In hoeverre bent u tevreden met de maatregelen om gevaarlijk situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen? (n=95)



Aan de schippers van de passagiersvaart is gevraagd wat Rijkswaterstaat volgens hen kan doen om gevaarlijke situaties te voorkomen. Men ziet graag dat de marifoon verplicht wordt, ook bij pleziervaart, zodat er beter gecommuniceerd kan worden. Het verplichten van het vaarbewijs voor pleziervaart gaat een stap verder, maar ook deze stap kan op veel steun onder de beroepsvaarders rekenen. *"Iedereen moet een vaarbewijs hebben, dat is eigenlijk niet meer dan logisch."* Verder kan de pleziervaart vaker worden gecontroleerd worden op alcoholgebruik om gevaarlijke situaties te voorkomen. Een schipper: *"Men moet meer patrouilleren en op snelheid en alcoholgebruik controleren."* Het plaatsen van meer borden, het goed informeren van pleziervaarders en waar mogelijk het spreiden van plezier- en beroepsvaart worden ook als oplossingen gezien.

Bijna driekwart van de schippers (74 procent) is tevreden over de verkeersveiligheid in het gebied waar zij varen. In 2007 was dit nog bijna 90 procent. De meest onveilige gebieden, volgens de schippers, zijn het gebied rond de kustcorridor, tussen de Westerschelde en de Rijn en tussen Rotterdam en Duitsland.

23 | Hoe ervaart u de verkeersveiligheid in het gebied? (n=97)



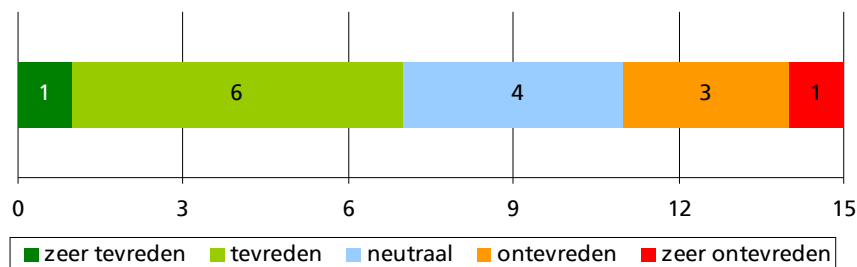
Als toelichting op onveilige situaties noemt een schipper die met name tussen Rotterdam en Duitsland vaart huurboten met *"schippers die nog nooit gevaren hebben"* als grootste probleem. Een andere schipper in dit gebied: *"de pleziervaart kijkt te weinig achterom"*. Een schipper op het gebied tussen de Westerschelde en de Rijn zegt: *"diverse groepen gebruikers hebben te weinig kennis van elkaars mogelijkheden"*. Schippers die de kustcorridor bevaren, noemen slechte condities van vaargeulen die onverantwoorde risico's met zich meebrengen en vrachtaart die zich niet aan de regels houdt en niet reageert op oproepen via de marifoon.

5.3 Incidenten en calamiteiten

Zestien procent van de schippers is in de afgelopen twee jaar zelf wel eens betrokken geweest bij een incident of calamiteit. Iets meer dan 20 procent zegt bijna een incident te hebben gehad. Veruit het overgrote merendeel van deze 'bijna-incidenten' had betrekking op de pleziervaart, met name met kleine zeilbootjes met onervaren zeilers.

Wanneer er een incident of calamiteit plaatsvindt, is het een taak van Rijkswaterstaat om te zorgen voor een goede doorstroming op deze locatie. Maar weinig schippers in de passagiersvaart hebben een situatie als deze meegemaakt en in figuur 24 is de tevredenheid hierover dan ook in absolute aantallen in plaats van percentages weergegeven. Ongeveer de helft van deze schippers vindt dat Rijkswaterstaat deze taak naar tevredenheid doet. Vier van hen zijn hierover ontevreden.

24 | Hoe tevreden bent u over de rol van Rijkswaterstaat om te zorgen voor een goede doorstroming na een incident of calamiteit? (n=15)

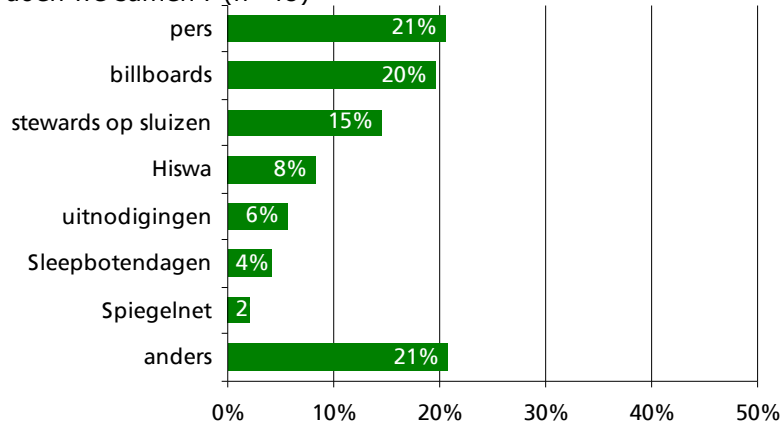


Vanwege de beperkte respons staan in bovenstaande figuur absolute aantallen i.p.v. percentages weergegeven.

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 48 procent van de schippers bekend. Vooral de billboards en de pers hebben voor deze bekendheid gezorgd. In mindere mate hebben ook de stewards op de sluisen hieraan bijgedragen. Spiegelnet en de sleepbotendagen spelen nauwelijks een rol. Andere wegen waardoor men van deze campagne op de hoogte is, zijn onder meer: informatie via een verstrekte DVD en een uitgedeelde folder. Vier procent van de schippers zegt het eigen vaargedrag aangepast te hebben naar aanleiding van de campagne. Het gaat dan om het beter letten op kleine boten.

25 | Hoe bent u op de hoogte gebracht van de campagne 'veilig varen doen we samen'? (n=48)



Als verbeterpunten om de campagne te verbeteren, wordt het Rijkswaterstaat aangeraden de campagne breder te trekken zodat het bereik vergroot wordt. Men wil graag dat de pleziervaarders en watersporters ook worden bereikt. Dit kan door middel van TV-spotjes, advertenties in tijdschriften gericht op deze doelgroep of met borden langs de vaarweg.

6 Passagetijd van objecten en trajecten

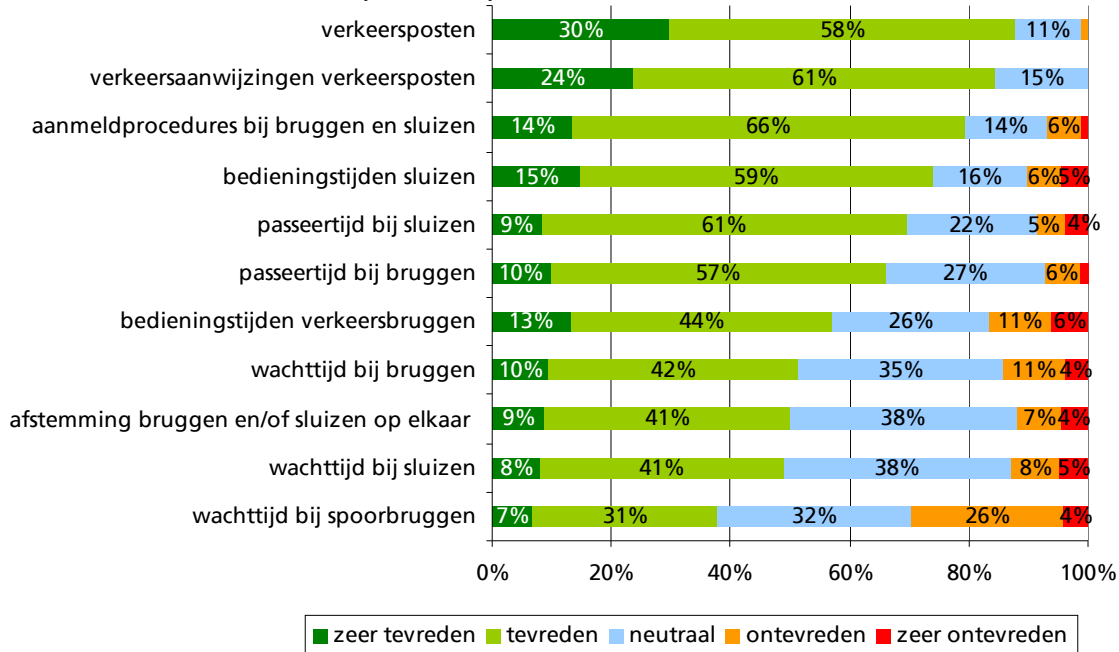
6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt onder meer gekeken naar vertraging. Deze kan op verschillende manieren optreden, bijvoorbeeld bij de bediening van sluisen, het niet op elkaar afstemmen van bruggen, het laden en lossen of geen ligplaats kunnen vinden. 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 en het vaakst last van heeft. Vervolgens wordt gekeken naar hoeveel invloed de vertraging heeft op de reistijd en in hoeverre de schippers dit acceptabel vinden. De laatste paragraaf zal gaan over de betrouwbaarheid van de reistijd.

6.2 Snelheid en bediening

Over het algemeen is men tevreden over de aspecten rond bruggen en sluisen. Over de verkeersposten en de verkeersaanwijzingen van verkeersposten is men het meest tevreden (respectievelijk 88 en 85 procent). Ook in 2007 was 85 procent (zeer) te spreken over de verkeersaanwijzingen. Over de wachttijden, met name bij spoorbruggen en sluisen, is men het minst positief; 30 procent van de schippers is (zeer) ontevreden over de wachttijd bij spoorbruggen. Ook de afstemming tussen bruggen en sluisen op elkaar laat te wensen over.

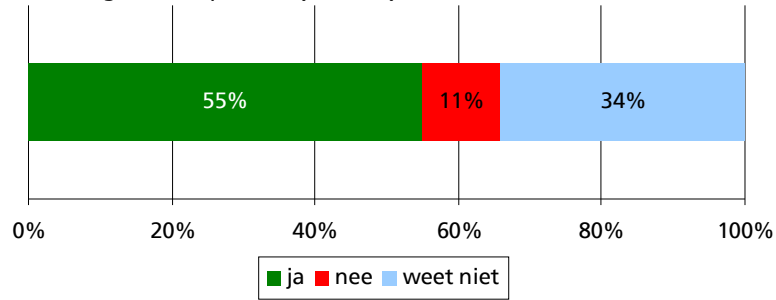
26 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten aangaande bruggen en sluisen? (nmax=91)



Als Rijkswaterstaat de schutvolgorde bepaalt, zorgt dit volgens een meerderheid (55 procent) voor een verbetering van de doorstroming bij de

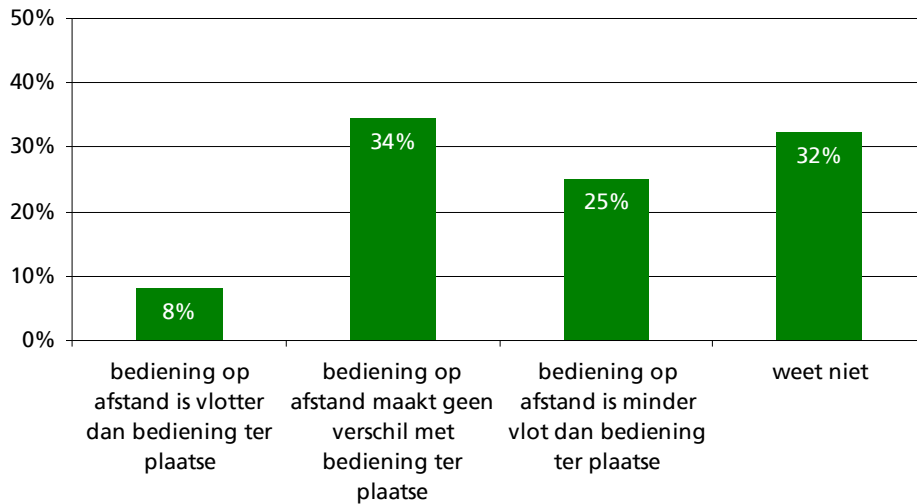
sluizen. Een vrij groot gedeelte (34 procent) heeft geen idee of dan de doorstroming verbeterd.

27 | Verbetert de doorstroming bij sluizen als Rijkswaterstaat de schutvolgorde bepaald? (n=100)

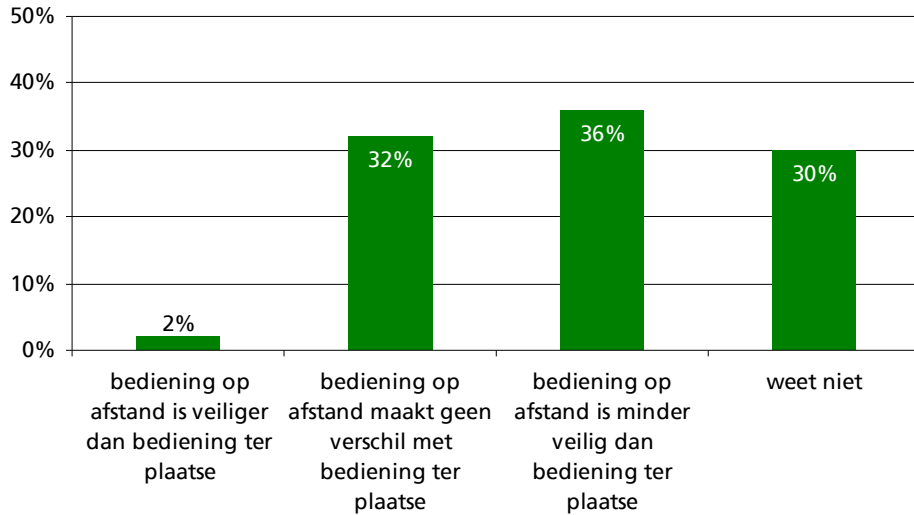


Ongeveer een derde deel van de schippers vindt dat er voor zowel vlotheid als veiligheid geen verschil is tussen sluizen die op afstand worden bediend en sluizen die ter plaatse worden bediend. Toch lijkt een groot deel van de schippers voorkeur te hebben voor bediening ter plaatse. Ruim een derde deel vindt dat bediening op afstand minder veilig is en een kwart geeft aan bediening op afstand minder vlot te vinden dan bediening ter plaatse.

28 | Ervaart u een verschil tussen bediening van sluizen op afstand en bediening ter plaatse, qua vlotheid? (n=99)



29 | Ervaart u een verschil tussen bediening van sluizen en op afstand en bediening ter plaatse, qua veiligheid? (n=100)

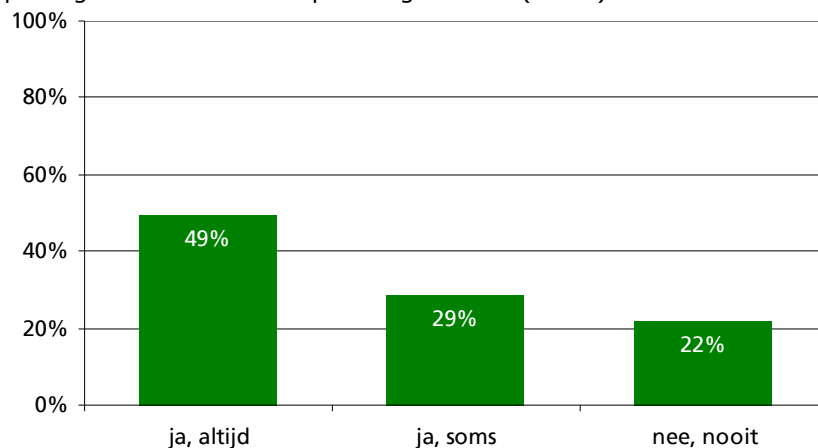


Argumenten die door schippers worden aangedragen waarom bediening op afstand volgens hen minder veilig is, gaan met name over het feit dat camera's niet alles zien: "camera's zien minder dan mensen" en dat er minder/geen direct toezicht is.

6.3 Vertraging en extra reistijd

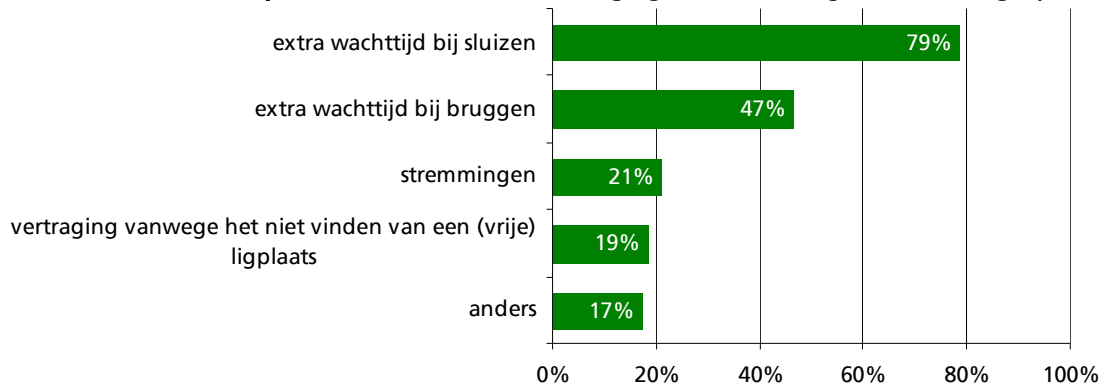
Meer dan driekwart van de schippers (78 procent) houdt (soms) rekening met extra reistijd. Bijna de helft doet dit zelfs altijd, terwijl 22 procent aangeeft nooit rekening te houden met extra reistijd.

30 | Houdt u van tevoren al rekening met oponthoud/extra reistijd in de passagiersvaart als u uw planning maakt? (n=97)



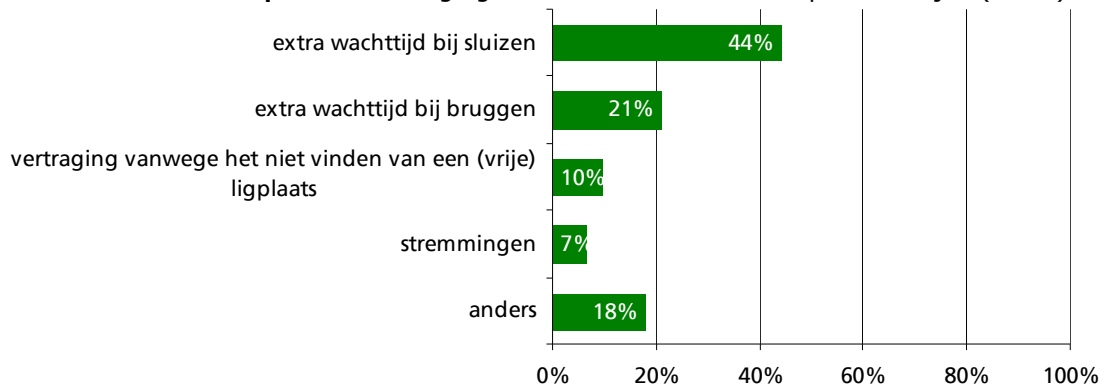
De wachttijd bij de sluizen is voor acht op de tien passagiersvaarders reden om extra reistijd in te calculeren. De wachttijd bij de bruggen is voor ongeveer de helft een argument om vroeger te vertrekken. Ook stremmingen en het niet vinden van een vrije ligplaats worden relatief vaak genoemd. In de categorie anders vallen onder andere weersomstandigheden en verlate passagiers.

31 | Met welke vorm van vertraging houdt u doorgaans rekening? (n=75)

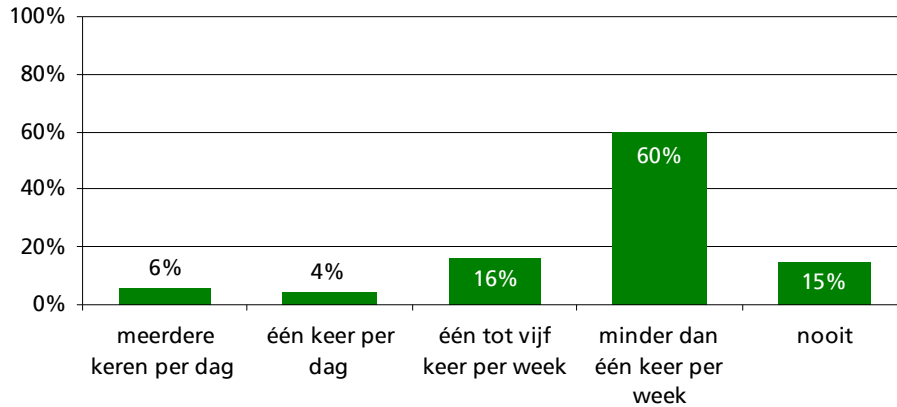


Het is al gebleken dat velen rekening houden met extra wachttijd bij de sluisen, maar het blijkt ook dat deze wachttijd bij de sluisen het meeste invloed heeft op een langere reistijd (44 procent). Daarnaast veroorzaakt met name wachttijd bij bruggen (21 procent) vertraging.

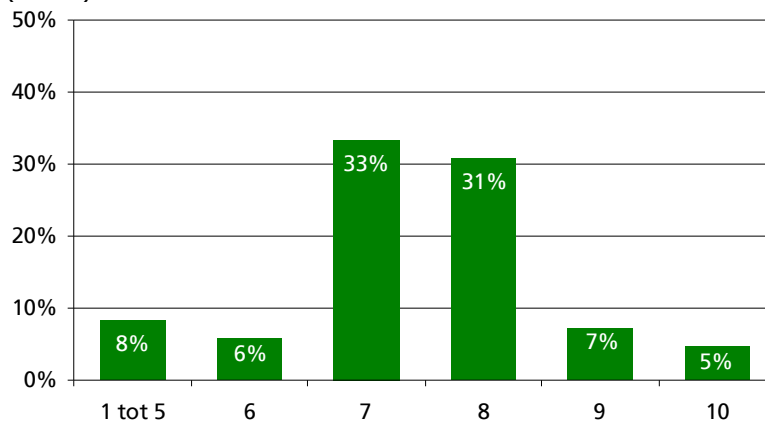
32 | Welke vertraging heeft het meest invloed op uw reistijd? (n=61)



Ten slotte is de schippers gevraagd naar het aantal vertragingen, verwacht danwel onverwacht. Bijna een zesde deel (15 procent) heeft nooit last van vertragingen. Een meerderheid van de schippers overkomt dit minder dan één keer per week. Tien procent heeft dagelijks vertraging en zes procent zelfs meerdere keren per dag.

33 | Hoe vaak heeft u doorgaans te maken met verwachte of onverwachte vertragingen? (n=89)**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 met de betrouwbaarheid van de reistijd; men geeft hiervoor gemiddeld het rapportcijfer 7,3. Acht procent beoordeelt deze betrouwbaarheid met een onvoldoende, maar het merendeel van de schippers geeft een zeven of een acht.

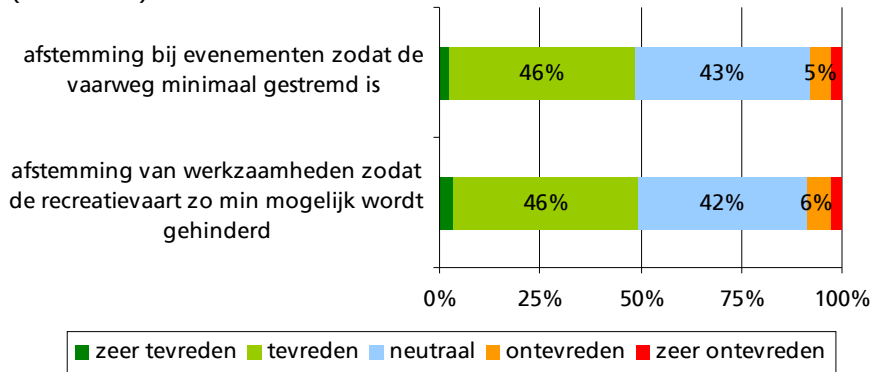
34 | Kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd? (n=84)

De meeste suggesties van de schippers voor Rijkswaterstaat om een hoger cijfer voor de betrouwbaarheid van de reistijd te krijgen, hebben betrekking op verruiming van de openingstijden van de sluisen. Daarnaast wil men graag voorschutten: *“In België en Duitsland mogen passagiersschepen voorschutten, waarom kan dat hier niet?”*

Goede bediening en betere communicatie (bijvoorbeeld over verwachte stromingen en te verwachten oponthoud) zou de reistijd moeten verkleinen. Ook kunnen bruggen en sluisen beter op elkaar worden afgestemd.

Ongeveer de helft van de schippers is tevreden met de afstemming van werkzaamheden en van evenementen. Bijna de helft van de schippers heeft geen duidelijke mening over de afstemming bij werkzaamheden en evenementen en antwoordt neutraal. Dit was ook in 2007 het geval.

35 | Hoe tevreden bent u met de volgende aspecten van stremmingen?
(nmax=81)



7 Specifieke vragen per gebied

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden enkele gebieden in Nederland afzonderlijk behandeld 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 wordt onder andere gevraagd naar de eerste, tweede en derde rijksbinnenhaven en voor de zone bij de Maas en de Brabantse kanalen is gevraagd naar de mening van schippers over enkele toekomstige maatregelen. Passagiersvaarders die het vaakst in het gebied Rijn – Oost-Nederland varen, zijn geen gebiedspecifieke vragen voorgelegd. Omdat het gaat om kleine groepen respondenten wordt er in absolute getallen gerapporteerd en worden niet alle resultaten in figuren weergegeven. De betrouwbaarheid van de uitkomsten wordt minder naar mate de groepen kleiner worden.

36 | Aantal respondenten per gebied (n=107).

meest bevaren gebied	aantal respondenten
Rotterdam-Duitsland, incl. Nederrijn/Lek	16
Amsterdam-Rijn	9
Westerschelde-Rijn (Rotterdam-Antwerpen/Schelde-Rijn)	4
Westerschelde (Gent-Terneuzen)	2
Amsterdam-Noord-Nederland, incl. Eems-Dollard	28
Rijn-Oost-Nederland	6
Maasroute, incl. Brabantse kanalen	7
Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)	29
onbekend	6
totaal	107

Het grootste deel van de schippers in het gebied Rotterdam-Duitsland vaart in de cruisesector, in het gebied Amsterdam – Noord-Nederland is dit met name de bruine vloot gevolgd door de cruise en ook in het Kustgebied behoren de schippers aan met name tot de bruine vloot.

7.2 Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek)

De zestien schippers die dit gebied het meest bevaren zien op de Waal vooral een probleem in de schaalvergroting van de scheepvaart, gecombineerd met de buitenlandse schepen. Met name een gebrekkige communicatie met Oost Europese collega's levert problemen op. Ook het vaargedrag van andere beroepsvaart en recreanten levert bij een enkeling problemen op. De afmetingen van de vaarweg is daarentegen helemaal geen probleem.

De schaalvergroting van de scheepvaart is veruit het grootste probleem volgens de schippers op de Lek. Hierop volgt het vaargedrag van recreanten. De buitenlandse schepen zijn hier geen probleem.

De bediening op afstand van de sluizen op de Nederrijn en de Lek zorgen nauwelijks voor lastige situaties. Twee schippers ondervinden hinder en beide koppelen zij dit aan de recreatievaart.

Ten slotte is de schippers van de passagiersvaart 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. Het merendeel van de schippers blijkt hier toe bereid; tien van de twaalf. De overige twee weten niet of zij dit willen.

7.3 Amsterdam – Rijn

Twee van de negen schippers varen wel eens door vanaf het Amsterdam-Rijnkanaal naar het Noordzeekanaal om daar een ligplaats te nemen. Het aantal ligplaatsen in het Noordzeekanaalgebied is volgens één van hen een probleem; er zouden te weinig vrije plaatsen zijn. Over de nieuwe palen die in het gebied zijn geplaatst wist men niets te zeggen. Op de vraag waar men het liefst wil overnachten in het gebied gaf een schipper antwoord: *"bij de Derde Rijksbinnenhaven, want hier zijn mijn eigen ligplaatsen en een werkplaats"*.

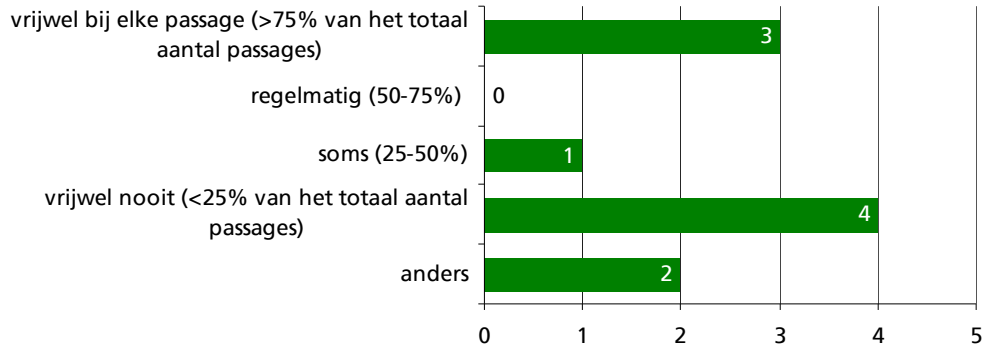
De Prinses Beatrixsluis, Koninginnensluis en de Prins Bernhardsluis zijn de meest geliefde sluizen om in te schutten. Zij worden alledrie tweemaal genoemd door de schippers die het meest in het gebied Amsterdam – Rijn varen. In alle gevallen gaat het om de snelheid waarmee men kan schutten. De Koninginnensluis is 'lekker rustig' en de prinses Beatrixsluis en de prins Bernhardsluis hebben volgens meerdere schippers goed personeel.

De Koninginnensluis is echter ook driemaal genoemd als minst prettige sluis om in te schutten. Ook de prinses Irenesluis en de Noordersluis te Utrecht zijn respectievelijk twee en eenmaal genoemd. Dit heeft vaak met schaal te maken. Dit zijn kleinere sluizen met gevaarlijkere zuiging, aldus de schippers.

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

Er zijn vier schippers in de passagiersvaart die het gebied Westerschelde – Rijn noemen als meest bevaren gebied. Daarnaast hebben nog enkele passagiersvaartschippers die het meest in een ander gebied varen maar ook in het gebied Westerschelde - Rijn, enkele specifieke vragen voor dit gebied ingevuld.

Bijna eenderde van de schippers maakt bij vrijwel elke passage gebruik van de remmingswerken of de wachtplaatsen bij grote sluiscomplexen. Dit gebeurt alleen als er lange wachttijden zijn voor de sluis. Een vergelijkbaar deel geeft aan hier vrijwel nooit gebruik van te maken.

37 | Hoe vaak maakt u gebruik van de remmingswerken/wachtplaatsen bij grote sluiscomplexen? (n=10)

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

Over de remmingswerken en wachtplaatsen hebben de schippers een aantal stellingen voorgelegd gekregen. Daaruit blijkt dat ze tevreden zijn over het onderhoud en de aanwijzingen van de sluisbediening. Men is het niet eens met de stelling dat remmingswerken in de toekomst minder worden gebruikt en ook zien ze het niet gebeuren dat in de toekomst de remmingswerken korter kunnen.

De schippers zijn het meest tevreden over bruggen/sluizen bij Bruinisse. Hier worden de situaties goed ingeschat en werkt goed personeel. De Bergsediepsluis en de Haringvlietbrug worden als minst geliefde sluis of brug aangewezen. De Bergsediepsluis omdat hier een beperkt remmingswerk is, waardoor het lastig is een plek te vinden voor een groot schip. De Haringvlietbrug heeft volgens de betreffende schippers een zwakke bediening en te weinig openingen.

Sinds maart 2009, toen bediening op afstand is ingevoerd bij sommige sluisen, zijn er drie schippers langs de Grevelingensluis gekomen. Ook is er één langs zowel de Zandkreeksluis als de Bergsediepsluis gekomen. Deze schippers zijn vrijwel allemaal tevreden over de bediening van deze sluisen. Men is via collega-schippers of nieuwsbrieven geïnformeerd over het feit dat deze sluisen op afstand werden bediend.

De schippers vinden dat er weinig is veranderd door het invoeren van bediening op afstand. Een van de schippers vindt dat het minder snel gaat en minder veilig is, de rest merkt geen verschil.

Twee schippers geven aan dat het noodzakelijk is dat de sluisen 24 uur open blijven. Zij maken hier nu al gebruik van. Een andere schipper vindt het niet noodzakelijk en maakt er dan ook geen gebruik van.

7.5 Westerschelde (Gent-Terneuzen)

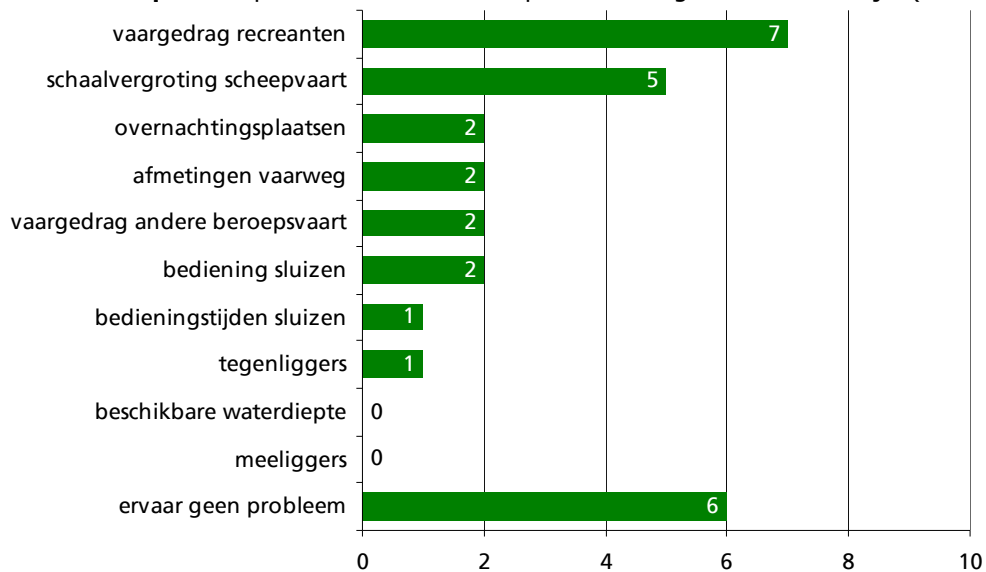
Slechts twee van de ondervraagde schippers hebben het gebied Westerschelde opgegeven als het gebied waar ze het meest varen. Vanwege dit kleine aantal worden hiervan geen resultaten weergegeven.

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

Er zijn 21 ondervraagde schippers die het meest in het gebied Amsterdam – Noord-Nederland varen.

Tussen Lemmer en Delfzijl is er een duidelijke top twee van problemen, waarbij het vaargedrag van recreanten op één staat en de schaalvergroting van de scheepvaart op twee. Deze aspecten zijn respectievelijk zeven en vijf keer genoemd.

38 | Welke problemen ervaart u op de vaarweg Lemmer-Delfzijl? (n=21)



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

Op de Eems en de Dollard zijn er volgens de schippers minder problemen dan tussen Lemmer en Delfzijl. Wel is ook hier een top twee te onderscheiden, met opnieuw de schaalvergroting van de scheepvaart en ditmaal de overnachtingsplaatsen, beide worden drie keer genoemd. Andere problemen worden door de schippers niet geconstateerd.

De vraag naar tevredenheid over de verkeersbegeleiding op de Eems-Dollard is door slechts vijf schippers beantwoord. Twee van de vijf schippers zijn hier tevreden, twee antwoorden neutraal en één schipper is ontevreden over deze verkeersbegeleiding.

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 Rijkswaterstaat 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. Twee van de zes schippers die hier varen vinden dit een goede maatregel.

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. Drie van de schippers zijn het eens met deze tijdelijke keuze van Rijkswaterstaat, twee zijn er tegen.

Het verkeer naar België gaat zelf bij voorkeur over de Maas. Vier schippers geven aan liever over de Maas te gaan. Geen enkele schipper heeft een voorkeur voor het laterale kanaal.

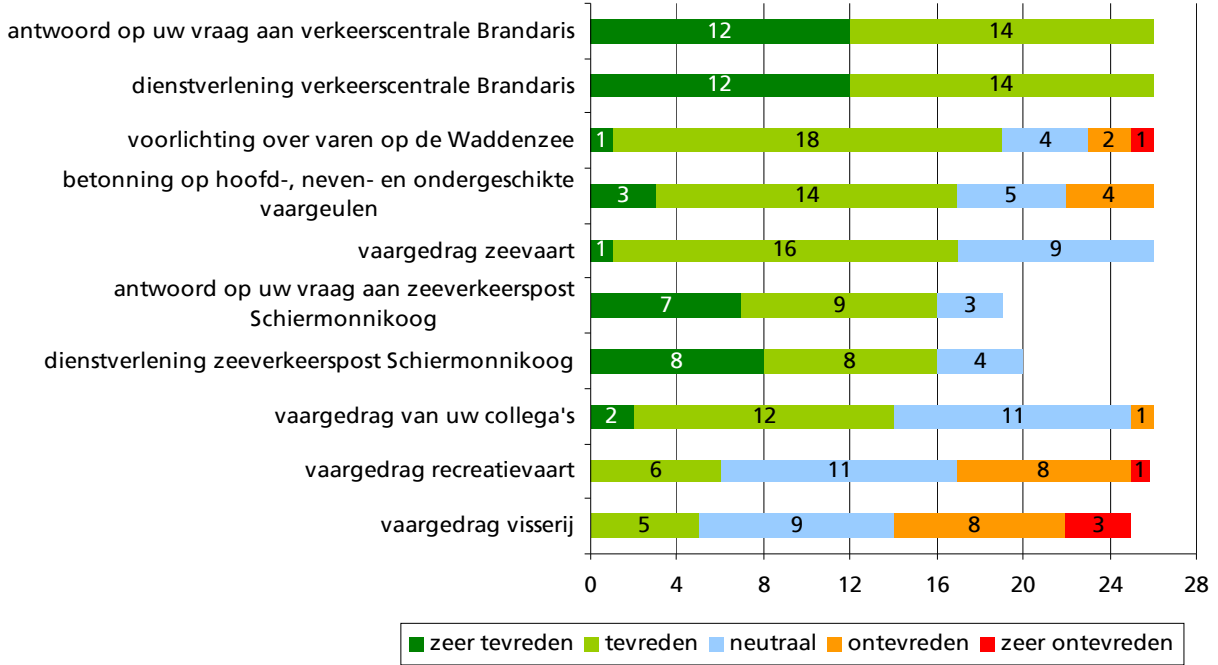
Twee van de vijf schippers heeft behoefte aan het eerder openstellen van de tak naar Loozen (Zuid-Willemsvaart, Limburg) zodat deze gelijk loopt met de vervroegde openingstijden van België. Drie schippers vinden dit niet nodig, dit zijn de schippers die hier niet varen.

Alle ondervraagde schippers zijn tevreden over het groenonderhoud in het gebied en geen van hen heeft behoefte aan een stop-and-shop langs de Midden-Limburgse en Noord-Brabantse kanalen.

7.8 Kustgebied

Op de Waddenzee is men vooral tevreden over het antwoord op vragen en de dienstverlening van de verkeerscentrale Brandaris. Ook de tevredenheid over de verkeerscentrale Schiermonnikoog is groot, maar hier zijn meer neutrale antwoorden, waarschijnlijk omdat er minder schippers mee in aanraking zijn gekomen. De meeste ontevredenheid is over het vaargedrag van vissers en recreatievaarders.

39 | Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de Waddenzee?
(nmax=26)



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 2007. Soms zijn de resultaten beperkt vergelijkbaar omdat de vragen in 2009 iets zijn aangepast. In de tekst wordt dit dan aangegeven.

8.2 Wacht- en overnachtingsplaatsen

De tevredenheid over de wachttijden bij sluizen is sterk afgenomen tussen 2007 en 2009 (van 63 naar 49 procent). Ook het aantal wachtplaatsen bij sluizen leidt tot minder tevredenheid; 62 procent in 2007 en 50% in 2009. De locatie van de wachtplaatsen zijn wel beter beoordeeld (van 50 naar 55 procent). Dit in tegenstelling tot de locatie van wachtplaatsen voor bruggen, die met zeven procent zijn afgenomen tot 43 procent. Zowel de wachttijd als het aantal wachtplaatsen bij bruggen kan op minder tevredenheid rekenen in 2009; respectievelijk 6 procent en 4 procent minder. Over de wachttijd bij spoorbruggen was in 2007 nog niks gevraagd.

De tevredenheid over de overnachtingsplaatsen is afgenomen. De voorzieningen rond de overnachtingsplaatsen (7 procent) en het aantal overnachtingsplaatsen (5 procent) zijn de grootste dalers.

8.3 Vaarwegen en Rijkswaterstaat

Bijna driekwart deel van de passagiersvaartschippers (71 procent) oordeelt positief over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen. Dit aandeel ligt gelijk aan die van 2007.

Het aandeel schippers dat tevreden is over het onderhoud van kribben, taluds en kunstwerken is gelijk gebleven. De diepte van de vaarweg is wel verbeterd; 72 procent was in 2007 tevreden, in 2009 is dit 82 procent. Ook de breedte van de vaarweg wordt beter beoordeeld; deze was 77 procent en is nu 81 procent.

Zowel in 2007 als in 2009 oordeelt bijna vier op de tien passagiersvaartschippers positief over de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat. De schippers beoordelen Rijkswaterstaat in 2009 met het rapportcijfer 7,3, dit is een tiende hoger dan in 2007 (7,2). Volgens tweederde van de schippers gelden er in de passagiersvaart goede waarden en normen; ten opzichte van 2007 betekent dit een toename (54 procent).

8.4 Informatie en communicatie

Dit jaar is aan schippers gevraagd hoe vaak ze verschillende communicatiemiddelen gebruiken vooraf en tijdens hun reis. In 2007 is deze uitsplitsing niet gemaakt en is gevraagd hoe vaak men van de diverse communicatiemiddelen gebruik maakt. In 2007 gebruikten de schippers het vaakst de marifoon (97 procent) en de mobiele telefoon (80 procent). In 2009 hebben de schippers aangegeven tijdens de reis ook het vaakst deze communicatiemiddelen te gebruiken (respectievelijk 95 en 82 procent). Zowel in 2007 als in 2009 maakt men vooraf ook veel gebruik van internet.

Schippers kunnen over diverse aspecten informatie krijgen. Ten opzichte van 2006 is de tevredenheid over informatie met betrekking tot waterstanden en waterdieptes licht toegenomen. Bij informatie over golfhoogtes, marifoonkanalen en berichten aan de scheepvaart zijn kleine afnames te zien. De enige grote afwijking is de informatie over incidenten; in 2007 was 54% hierover tevreden en in 2009 is dit nog maar 40%.

8.5 Veiligheid op het water

Bijna driekwart van de schippers ervaart de verkeersveiligheid in het gebied waar men het meeste vaart als veilig. In 2007 was dit bij een groter deel van de schippers het geval, namelijk 88 procent.

8.6 Passagetijd van objecten en trajecten

De schippers hebben voor diverse aspecten aangaande bruggen en sluizen hun tevredenheid aangegeven. Er is minder tevredenheid over de bedieningstijden van verkeersbruggen dan in 2007. Toen was 65 procent tevreden, nu is dit nog 57 procent. Ook de afstemming van bruggen en sluizen op elkaar is verminderd (56 procent in 2007, 50 procent in 2009). De aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen zijn wel verbeterd, de tevredenheid is in twee jaar tijd met 10 procent toegenomen naar 80 procent.

9 Wensen

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de wensen van schippers van de passagiersvaart genoemd om de vaarwegen te kunnen verbeteren. Deze kunnen in alle categorieën vallen, bijvoorbeeld; veiligheid, snelheid en voorzieningen.

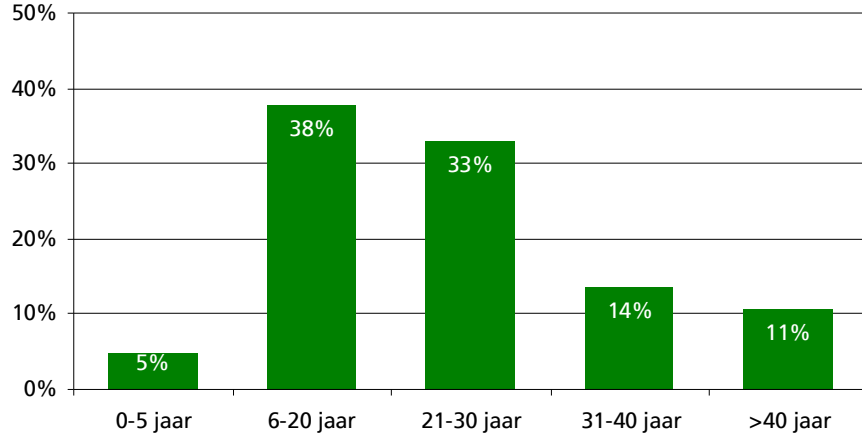
9.2 Meest genoemde wensen

De schippers hebben veel gedetailleerde wensen, specifiek gericht op een bepaald gebied, brug of sluis. De bediening van de spoorbruggen bij Rotterdam en Gouda kan beter, net zoals de bediening en de houding van het personeel bij de Haringvlietbrug en de Maasbruggen. De Robbegatsluis bij Lauwersoog is volgens de schippers te klein en heeft te weinig wachtplaatsen. Daarnaast wordt aangegeven dat teksten op de betonning in het IJsselmeer te klein zijn en dat er te weinig aanlegplaatsen bij de betonhaven van Neeltje Jans zijn.

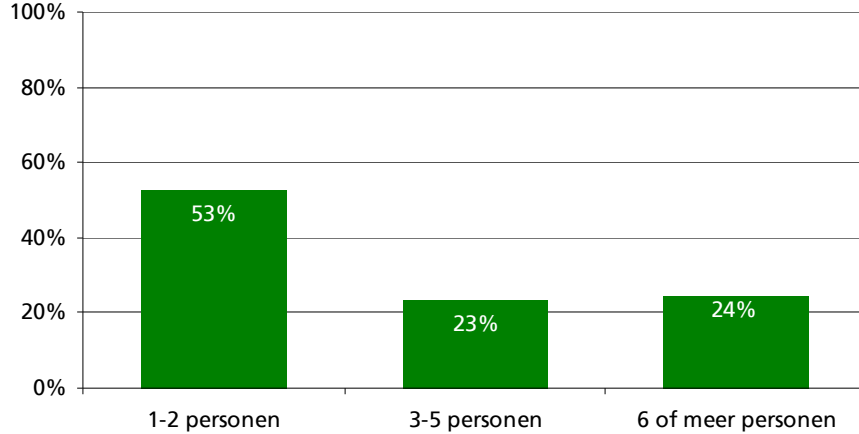
Er zijn ook wat meer algemene wensen, zoals meer toezicht op snelheid en alcohol. Dit geldt vooral voor de passagiersvaart. Ook zou intensiever gebruik van de marifoon, wellicht door deze te verplichten, de communicatieve problemen kunnen verhelpen.

Bijlage A Profiel passagiersvaart

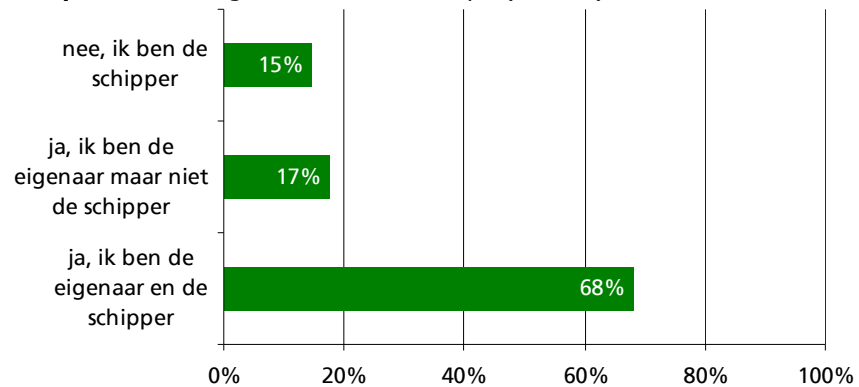
40 | Hoe lang vaart u? (n=103)



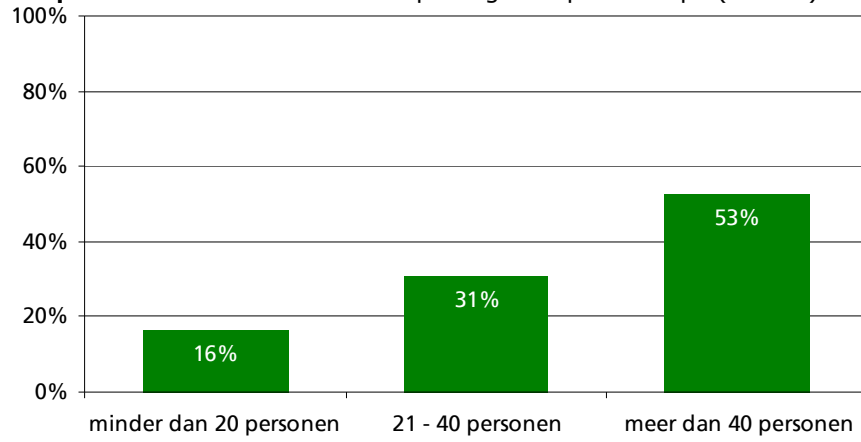
41 | Hoeveel bemanning vaart er op uw schip? (n=99)



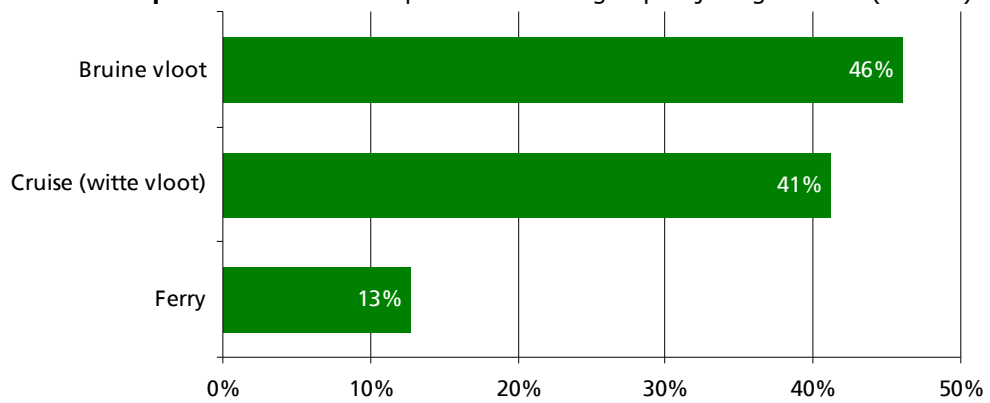
42 | Bent u de eigenaar van het schip? (n=103)



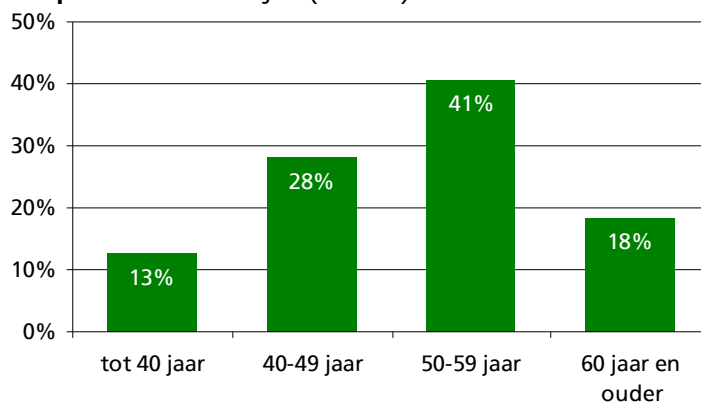
43 | Wat is het maximale aantal passagiers op uw schip? (n=104)



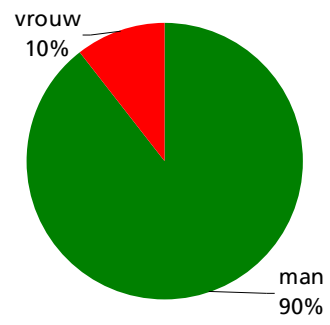
44 | Met welk soort schip heeft u het afgelopen jaar gevaren? (n=102)



45 | Wat is uw leeftijd? (n=103)



46 | Wat is uw geslacht? (n=105)



Bijlage B 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 steekproef is afkomstig uit het boek "Binnenvaart 2009", met daarin een overzicht en de contactgegevens van passagiersvaartschepen in Nederland. De totale bruto steekproef bedroeg circa 985 passagiersvaartschippers. Al deze schippers zijn aangeschreven voor deelname aan het onderzoek. Circa 100 vragenlijsten zijn 'onbestelbaar retour' gekomen waardoor de netto steekproef is uitgekomen op circa 885 schippers. Hiervan hebben er in totaal 107 aan het onderzoek deelgenomen (respons 12 procent).

Veldwerk

Het veldwerk is uitgevoerd in juli en augustus 2009. De vragenlijst bestond uit ruim 100, 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 C 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 passagiersvaartschippers (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
diepte vaarweg (82%)	verkeersposten (88%)	In passagiersvaart gelden goede waarden en normen (67%)
breedte vaarweg (81%)	verkeersaanwijzingen van verkeersposten (85%)	
tevredenheid over vaarwegen (78%)	info via marifoon (84%)	
verkeersveiligheid in het gebied (74%)	aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen (80%)	
onderhoud kribben, taluds en kunstwerken (72%)	bedieningstijden van sluizen (74%)	
markering (betonning en kribbakens) (70%)	passeertijd bij sluizen (70%)	
brughoogte (63%)	informatievoorziening (samengesteld) (68%)	
locatie wachtplaatsen bij sluizen (53%)	passeertijd bij bruggen (66%)	
aantal patrouillevaartuigen RWS op het water (49%)	informatie (samengesteld) (65%)	
aantal wachtplaatsen bij sluizen (48%)	juistheid van informatie (58%)	
toezicht patrouillevaartuigen RWS op naleving regelgeving (47%)	duidelijkheid van informatie (58%)	
locatie overnachtingplaatsen (44%)	bedieningstijden van verkeersbruggen (57%)	
aantal wachtplaatsen bij bruggen (42%)	tijdigheid van informatie (54%)	
locatie wachtplaatsen bij bruggen (41%)	afstemming van bruggen en/of sluizen op elkaar (50%)	
beschikbaarheid afmeervoorzieningen (41%)	afstemming werkzaamheden bij stremming (49%)	
aantal overnachtingplaatsen (34%)	afstemming bij evenementen (49%)	
maatregelen om gevaarlijke situaties te voorkomen (32%)	zorg RWS voor vlotheid/doorstroming bij incident (47%)	
veiligheid op overnachtingplaatsen (30%)		
voorzieningen op overnachtingplaatsen (24%)		
	Moeite	
	aansluiting hoofd- op onderliggend vaarwegennet (72%)	
	wachttijd bij bruggen (51%)	
	wachttijd bij sluizen (49%)	
	wachttijd bij spoorbruggen (38%)	

Bijlage D Vragenlijst passagiersvaart

Deel A: Algemene vragen

1. Hoeveel jaar vaart u?

jaar

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

personen, waarvan nautisch personeel:

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. Hoeveel passagiers kunnen er aan boord meevaren?

personen

5. Met wat voor schip heeft u het afgelopen jaar gevaren?

- Bruine vloot
- Cruise (witte vloot)
- Ferry

6. Wat zijn de afmetingen van het schip waarmee u in 2009 (het meest) gevaren heeft?

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	meter lang
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	meter breed
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	meter diep
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	meter hoog (staande mast/strijkhoogte)

7. Wat is uw leeftijd?

jaar

8. Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw

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?

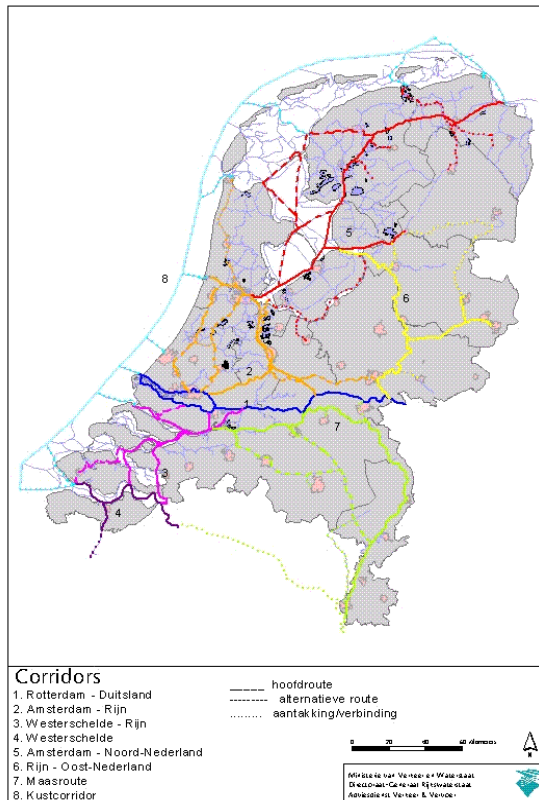
(zie het kaartje op deze pagina voor een overzicht van de vaarwegen)

- 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	tevre- den	neu- traal	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 passagiersvaart als u uw planning maakt?

ja, altijd

ja, soms

nee, nooit → ga naar vraag 19

weet niet → ga naar vraag 19

n.v.t. → ga naar vraag 19

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

Meerdere antwoorden mogelijk

extra wachttijd bij bruggen

extra wachttijd bij sluizen

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
- stremmingen
- vertraging vanwege het niet vinden van een (vrije) ligplaats
- anders, namelijk: _____
- weet niet

19. 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

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

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

21. Kunt u een cijfer geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

- weet niet

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

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

- ja
- nee

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

- ja
- nee
- weet niet

25. 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

26. Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatiemiddelen vooraf aan uw reis?

	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"/>

27. Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatiemiddelen tijdens uw reis?

	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"/>

28. 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		neutraal	ontevreden	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"/>	<input type="checkbox"/>
marifoon	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
lichtkranten/drips	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
radioberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. 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"/>

30. Mist u specifieke informatie?

- ja, namelijk: _____
- nee
- weet niet

31. 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"/>

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

Campagne Veilig Varen doen we Samen, Spiegeldag & Spiegelnet

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

- ja
- nee → ga naar vraag 37

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

Meerdere antwoorden mogelijk

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

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

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

- ja, namelijk: _____
- nee

37. Kent u de Spiegeldag?

- ja
- nee → ga naar vraag 39

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

- ja nee

39. Kent u Spiegelnet van Rijkswaterstaat?

- ja
- nee → ga naar vraag 41

40. Heeft u Spiegelnet (www.Rijkswaterstaat.nl/spiegelnet) weleens 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

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

	zeer tevre- den	tevre- den	neu- traal	onte- vreden	zeer onte- vreden	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"/>
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"/>
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	<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"/>

42. 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

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

44. Hoe ervaart u de verkeersveiligheid in het gebied?

- zeer veilig → ga naar vraag 46
- veilig → ga naar vraag 46
- niet veilig / niet onveilig → ga naar vraag 46
- onveilig
- zeer onveilig
- weet niet → ga naar vraag 46

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

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

--

Vlot & Bediening

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

	zeer tevre- en	tevre- den	neu- traal	onte- vreden	zeer onte- vreden	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"/>

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

- ja
 nee
 weet niet

49. 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

50. 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

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

(1 = zeer onbetrouwbaar, 10 = zeer betrouwbaar)

--	--

weet niet

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

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

	zeer tevre- en	tevre- den	neu- traal	onte- vreden	zeer onte- vreden	weet niet
afstemming van werkzaamheden zodat de passagiersvaart 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

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

	zeer tevre- den	tevre- den	neutraal	onte- vreden	zeer onte- vreden	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"/>

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

	zeer tevreden	tevre- den	neutraal	onte- vreden	zeer onte- vreden	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"/>

56. Hoe belangrijk vindt u onderstaande voorzieningen op overnachtingsplaatsen?

	zeer belangrijk	belang- rijk	neutraal	onbelang- rijk	zeer onbelang- rijk	weet niet
afloopvoorzieningen	<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"/>

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

- ja, vaak
- ja, soms
- nee, nooit → **ga naar vraag 59**

58. 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: |

59. 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: _____

60. 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

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

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

62. 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

63. 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

64. 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.

65. 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

66. 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 andere gebieden zijn 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 67
Amsterdam-Rijn	→ ga naar vraag 71
Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen/Schelde-Rijn)	→ ga naar vraag 77
Westerschelde (Gent-Terneuzen)	→ ga naar vraag 91
Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)	→ ga naar vraag 97
Rijn-Oost-Nederland	→ ga naar einde vragenlijst
Maasroute (incl. Brabantse kanalen)	→ ga naar vraag 100
Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)	→ ga naar vraag 110

Vragen Gebied Nr. 1 Rotterdam-Duitsland, incl. Nederrijn/Lek

67. 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: _____
- anders, namelijk: _____
- ervaar geen probleem

68. 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: _____
- anders, namelijk: _____
- ervaar geen probleem

69. Bij bediening op afstand van de sluisen 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: _____

70. 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

71. Vaart u vanuit het Amsterdam Rijnkanaal weleens langer door naar het Noordzeekanaalgebied om daar een ligplaats te nemen?

- ja, want: _____
- nee

72. Hoe tevreden bent u over de drukte bij ligplaatsen in het Noordzeekanaalgebied?

- | | |
|--|---|
| <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 |

73. Er zijn nieuwe palen geplaatst in het Noordzeekanaalgebied.
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 |

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

75. 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:

76. 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 prettig om in te schutten omdat:

Einde vragenlijst

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

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

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

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

79. 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: _____

80. 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 sluis kolk 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"/>

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

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

82. Waarom?

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

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

84. Waarom?

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

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Zandkreeksluis
- Roompotsluis
- Grevelingensluis
- Bergsediepsluis
- geen enkele → ga naar vraag 90

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

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

87. Wist u dat deze sluisen 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: _____

88. Hoe ervaart u de afwikkeling van scheepvaart sinds dat deze sluzen 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 |

89. Indien u bij vraag 88 minder vlot, minder veilig en/of minder professioneel heeft aangekruist: Kunt u uw antwoord toelichten?

90. Door de bediening op afstand, worden sluzen 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

91. 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 |

92. 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 |

93. Hoe tevreden bent u over het Rijkswaterstaat 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 |

94. 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 |

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

- ja
 nee

96. Om de veiligheid van de passagiersvaart op de Westerschelde te verbeteren zijn er sinds 2008 een aantal aanvullende regels van kracht. Heeft u suggesties op welke wijze de veiligheid voor de passagiersvaart op de Westerschelde nog verder verbeterd zou kunnen worden?

Einde vragenlijst

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

97. 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 | <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> |
| <input type="checkbox"/> schaalvergroting scheepvaart | |
| <input type="checkbox"/> tegenliggers | |
| <input type="checkbox"/> meeliggers | |
| <input type="checkbox"/> vaargedrag andere beroepsvaart | |
| <input type="checkbox"/> vaargedrag recreanten | <input type="checkbox"/> anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> overnachtingsplaatsen | <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> |
| <input type="checkbox"/> bediening sluisen | |
| <input type="checkbox"/> ervaar geen probleem | |

98. 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 | <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> |
| <input type="checkbox"/> schaalvergroting scheepvaart | |
| <input type="checkbox"/> tegenliggers | |
| <input type="checkbox"/> meeliggers | |
| <input type="checkbox"/> vaargedrag andere beroepsvaart | |
| <input type="checkbox"/> vaargedrag recreanten | <input type="checkbox"/> anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> overnachtingsplaatsen | <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> |
| <input type="checkbox"/> bediening sluisen | |
| <input type="checkbox"/> ervaar geen probleem | |

99. 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)

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

- ja
- nee

101. 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 Rijkswaterstaat 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: _____

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

- Brabantse kanalen
- Maas

103. 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: _____

104. **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
105. **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: _____
106. **Heeft u opmerkingen over de communicatiemogelijkheden met de bediencentrales, zo ja welke?**
- ja, namelijk: _____
- nee
107. **Wat ervaart u als onveilige situatie op de Midden-Limburgse en Noord-Brabantse kanalen?**
-
108. **Bent u dit jaar tevreden over het groen onderhoud op de Brabantse kanalen (maaien, snoeien etc.)?**
- ja
- nee, omdat: _____
109. **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)
--

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

	zeer tevre- den	tevre- den	neut- raal	onte- vre- den	zeer onte- vre- den	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"/>
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"/>
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.



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 | DVS1209RE014