

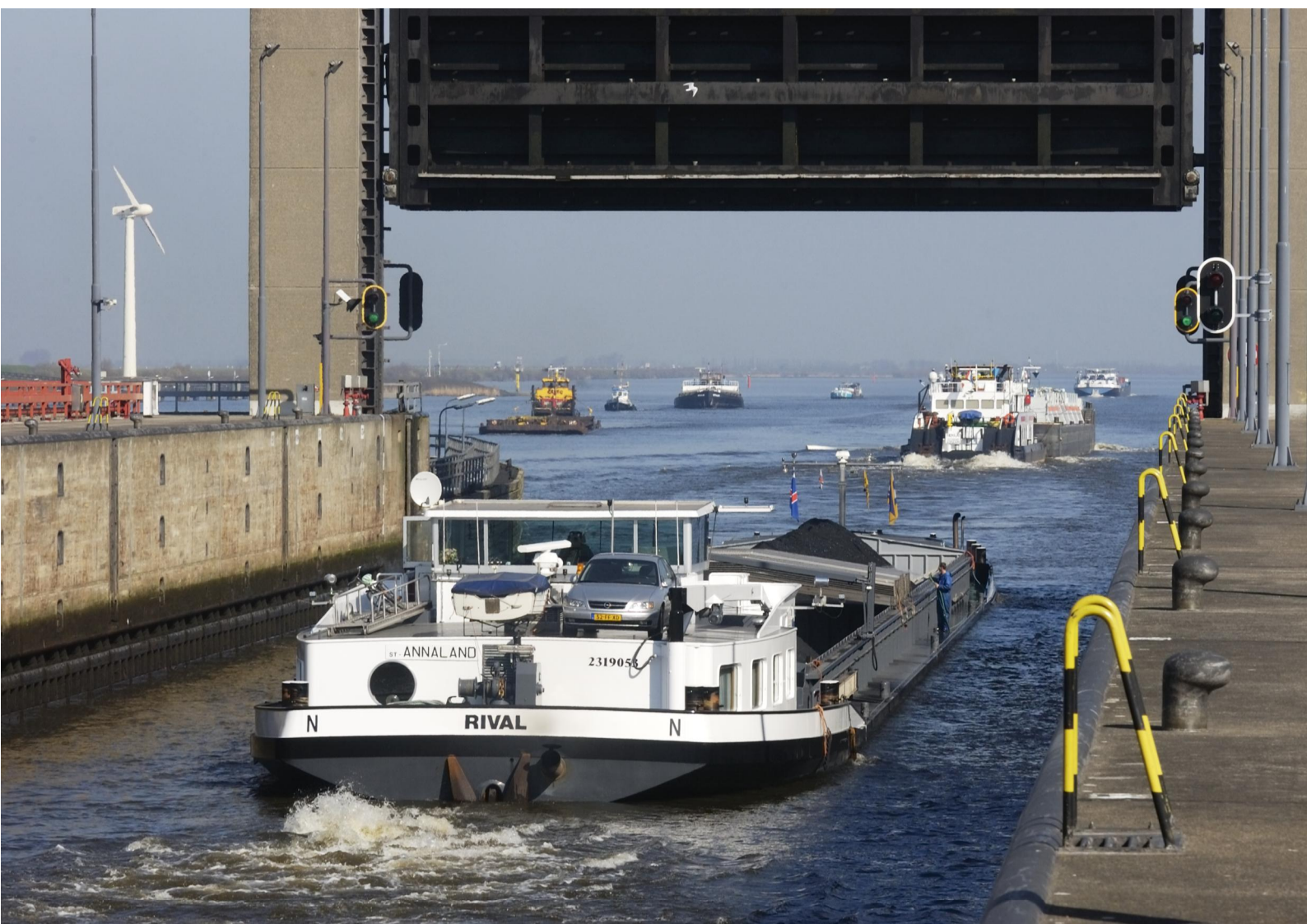


Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Gebruikerstevredenheidsonderzoek binnenvaart 2015

Landelijk rapport

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.



Gebruikerstevredenheidsonderzoek binnenvaart

Rapport 2015

Datum	oktober 2015
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door	Rijkswaterstaat Proces OAM Team Publieksmonitoring
Informatie	Patrick Sevarts
Uitgevoerd door	TNS NIPO Overheid & Non-profit
Opmaak	Rijkswaterstaat
Datum	oktober 2015
Status	Definitief
Versienummer	1

Inhoud

	Management samenvatting	1
1	Inleiding	5
2	Resultaten KPI's 2015	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Tevredenheid Rijkswaterstaat	7
2.3	Informatievoorziening	8
2.4	Veiligheid	9
2.5	Publieksgerichtheid	12
2.6	Overzicht en conclusies KPI's	13
3	Belang van aspecten en impact op tevredenheid	15
3.1	Inleiding	15
3.2	Tevredenheid vaarweg algemeen	15
3.3	Top 5 aspecten tevreden en ontevreden	16
3.4	Belangrijkste onderwerpen	19
3.5	Impact van aspecten op tevredenheid	19
4	Verkeersmanagement	25
4.1	Inleiding	25
4.2	Algemene tevredenheid bediening van bruggen en sluizen	25
4.3	Dienstverlening bij sluizen	26
4.4	Dienstverlening bij bruggen	26
4.5	Op afstand bediende bruggen en sluizen	27
4.6	Inschatten reistijd	29
4.7	Oponthoud/ extra reistijd	30
4.8	Bezuinigingen	32
4.9	Zichtbaarheid en toezicht Rijkswaterstaat	34
4.10	Conclusie	35
5	Informatievoorziening	36
5.1	Inleiding	36
5.2	Tevredenheid informatievoorziening m.b.t. de vaarweg	36
5.3	Gebruik van informatiebronnen/communicatiemiddelen	36
5.4	Tevredenheid van informatiebronnen/communicatiemiddelen	38
5.5	Tevredenheid onderwerpen informatievoorziening	40
5.6	Tevredenheid deelaspecten informatievoorziening	42
5.7	Websites	43
5.8	Landelijke informatielijn	45
5.9	Bekendheid campagne 'Varen doen we Samen'	45
5.10	Conclusie	45
6	Aanleg, beheer en onderhoud	47
6.1	Inleiding	47
6.2	Tevredenheid vaarweg algemeen	47

6.3	Vaarweg op route	48
6.4	Toegangsgeulen	49
6.5	Markering	49
6.6	Onderhoud	50
6.7	Wachtplaatsen	50
6.8	Afmeervoorzieningen	52
6.9	Overnachtingsplaats	53
6.10	Stremmingen en oponthoud	57
6.11	Conclusie	60
7	Verkeersveiligheid	62
7.1	Inleiding	62
7.2	Tevredenheid veiligheid vaarweg	62
7.3	Onveilige situaties	65
7.4	Maatregelen voor het verbeteren van veiligheid	66
7.5	Incidenten	68
7.6	Near miss	71
7.7	Conclusie	72
8	Specifieke vragen per gebied	73
8.1	Inleiding	73
8.2	Rotterdam-Duitsland	74
8.3	Amsterdam-Rijn	76
8.4	Westerschelde - Rijn	79
8.5	Westerschelde	83
8.6	Amsterdam – Noord-Nederland	84
8.7	Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)	86
8.8	Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)	87
	Bijlagen	1
	Bijlage 1 Profiel binnenvaartschipper	2
	Bijlage 2 Tevredenheid alle aspecten	6
	Bijlage 3 Top 10 per gebied	9
	Bijlage 4 KPI's per regio	13
	Bijlage 5 Onderzoeksverantwoording	15
	Bijlage 6 Vragenlijst	17

Management samenvatting

Inleiding

In juli en augustus 2015 is het landelijke gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO) binnenvaartschippers uitgevoerd. Hiermee krijgt Rijkswaterstaat inzicht in de tevredenheid van deze doelgroep over de vaarwegen in Nederland. De resultaten worden na analyse o.a. gebruikt als input voor beleids- en uitvoeringsadviezen en vertaald in verbeteracties.

De doelpopulatie van het onderzoek zijn binnenvaartschippers die varen op de Nederlandse vaarwegen.

KernPrestatieIndicatoren OndernemingsPlan 2015

In de onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de gemeten KPI's in dit onderzoek en de doelen uit het OP2015.

Dit overzicht laat zien dat de doelstelling (75%) wat betreft de tevredenheid met Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen niet is behaald; 45% is (zeer) tevreden. Dit is lager dan in 2012 en ook flink lager dan de doelstelling van 75%. Als gemiddelde rapportcijfer krijgt Rijkswaterstaat een 6,3 van de binnenvaartschippers.

Het aandeel dat aangeeft (zeer) tevreden te zijn met de informatievoorziening ligt op 54%. Hiermee is de doelstelling van 75% niet behaald.

Nagenoeg eenzelfde beeld is te zien bij veiligheid. Van de binnenvaartschippers geeft 56% aan dat Rijkswaterstaat de hoogste prioriteit geeft aan veiligheid. De doelstelling in het OP2015 is dat dit door 75% wordt genoemd.

De publieksgerichtheid is gedaald van 41% in 2012 naar 28% in 2015. Dit wijkt in grote mate af van de doelstelling van 75%. Het rapportcijfer dat Rijkswaterstaat voor de publieksgerichtheid krijgt is een 6,0 in 2015. Dit verschilt een hele punt met de doelstelling die op een 7,0 is vastgesteld.

Voor de bezuinigingen heeft 63% van de binnenvaartschippers (veel) begrip. Dit wijkt in vergelijking met de andere KPI's het minst af van de doelstelling van 75%.

		2012	2015	Doel OP2015
Tevredenheid RWS	% (zeer) tevreden	55%	45%	75%
	rapportcijfer	6,7	6,3	*
Informatievoorziening	% (zeer) tevreden	53%	54%	75%
Veiligheid	% prioriteit	50%	56%	75%
Publieksgerichtheid	% (zeer) mee eens	41%	28%	70%
	rapportcijfer	6,4	6	7
Bezuinigingen	% (veel) begrip	-	63%	75%

*niet uitgevraagd of niet vastgesteld

Top 5 tevredenheid 2015

Het meest tevreden zijn binnenvaartschippers over de verkeersveiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders, 87% is hier (zeer) tevreden over. Met de informatie via de marifoon en navigatiesystemen is respectievelijk 83% en 82% tevreden. Op de gedeelde vierde plek staat de veiligheid in relatie tot visserijvaart en de weerberichten (beide 80%).

Nr.	Top 5 hoogste tevredenheid	2012	2015
		% (zeer) tevreden	% (zeer) tevreden
1.	Veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders*	83%	87%
2.	Info via Marifoon	72%	83%
3.	Info via Navigatiesysteem*	-	82%
4.	Veiligheid in relatie tot visserijvaart	76%	80%
5.	Weerberichten	78%	80%

* niet gevraagd in 2012

Top 5 ontevredenheid 2015

Net als in 2012 zijn de binnenvaartschippers het vaakst ontevreden over het aantal overnachtingsplaatsen (39% (zeer) ontevreden). Eenzelfde percentage is ontevreden over de veiligheid in relatie tot recreatievaart. Op de derde plek staat de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen, hierover is net als in 2012 35% ontevreden. Een op de drie (33%) binnenvaartschippers geeft aan ontevreden te zijn over de bediening van op afstand bediende objecten. Dit percentage is significant gestegen ten opzichte van 2012. Op de vijfde plaats staat de toegankelijkheid van op afstand bediende objecten (32% ontevreden).

Nr.	Top 5 hoogste ontevredenheid	2012	2015
		% (zeer) ontevreden	% (zeer) ontevreden
1.	Het aantal overnachtingsplaatsen	41%	39%
2.	Veiligheid in relatie tot recreatievaart	36%	39%
3.	Beschikbaarheid afmeervoorzieningen	35%	35%
4.	Bediening van op afstand bediende objecten	21%	33%
5.	Toegankelijkheid (bijv. voor het aan\van boord gaan) - op afstand bediende objecten	29%	32%

Belang van aspecten en impact op tevredenheid Rijkswaterstaat

Met behulp van een prioriteitenmatrix is de impact (op de algemene tevredenheid) van de verschillende deelaspecten afgezet tegen de gemiddelde tevredenheidsscores. Aspecten met de hoogste impact en hoge waardering, zijn aspecten waarvan Rijkswaterstaat het niveau moet proberen vast te houden en positief in de communicatie mee naar buiten kan treden. Dit betreft de volgende aspecten:

- Kwaliteit van de vaarweg
- Veiligheid op de vaarweg
- Informatievoorziening m.b.t. de vaarweg

Om de tevredenheid van de binnenvaartschippers te verhogen kan Rijkswaterstaat zich richten op het verbeteren van aspecten met de hoogste impact en laagste waardering. Dit zijn de aspecten wat betreft de uitvoering van werkzaamheden en de bediening van bruggen en sluizen. Andere belangrijke aspecten met een hoge impact en lage waardering zijn de voorzieningen bij overnachtingsplaatsen en de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen.

Resultaten per proces

Verkeersmanagement

- Over het algemeen zijn binnenvaartschippers wel tevreden met de bediening van bruggen en sluizen, maar de afstemming van bruggen en/of sluizen kan nog wel verbeterd worden.
- De meeste aandacht verdienen de op afstand bediende objecten. Een op de drie binnenvaartschippers is hier (zeer) ontevreden over, wat een stijging is ten opzichte van 2012. De schippers zijn voornamelijk ontevreden over de veiligheid en de toegankelijkheid van deze objecten.
- Ondanks dat er ontevredenheid is omtrent de op afstand bediende objecten, is wel ruim zeven op de tien binnenvaartschippers tevreden over het inschatten van de reistijd. Dit komt wellicht ook doordat de meeste binnenvaartschippers standaard rekening houden met extra reistijd.
- Binnenvaartschippers zijn tevreden over de bedieningstijden van sluizen, maar de extra reistijd wordt wel in de meeste gevallen veroorzaakt door de extra wachttijden bij sluizen.
- Men is goed op de hoogte van de bezuinigingen van Rijkswaterstaat. De meerderheid heeft geen begrip voor de bezuinigingen. Wel is er daarnaast (veel) begrip voor het bezuinigen op vaarwegen waar het minder druk is (63%).
- De zichtbaarheid van Rijkswaterstaat op het water en het toezicht van patrouillevaartuigen scoort niet bij alle binnenvaartschippers naar tevredenheid. De tevredenheid over het aantal patrouillevaartuigen is daarbij gedaald ten opzichte van 2012.

Informatievoorziening

- Met de informatievoorziening met de betrekking tot de vaarweg zijn zes op de tien binnenvaartschippers tevreden. De meerderheid van de groep is (zeer) tevreden over de duidelijkheid, juistheid en tijdigheid van de informatie. Over de vindbaarheid is een kleiner aandeel tevreden (38%).
- De meest gebruikte communicatiemiddelen zijn de marifoon, het navigatiesysteem, de telefoon en teletekst. Dit zijn dan ook de informatiebronnen waar men het meest tevreden over is.
- De website van Rijkswaterstaat wordt het vaakst gebruikt in vergelijking met de andere websites. Wel wordt er door de binnenvaartschippers aangegeven dat de informatie hier niet altijd te vinden is of dat informatie te laat wordt gecommuniceerd.
- De bekendheid van de landelijke informatielijn en de campagne 'Varen doe je samen' is gestegen ten opzichte van 2012.

Aanleg, beheer en onderhoud

- Binnenvaartschippers zijn vaker tevreden over de kwaliteit van de vaarweg (66%) dan over de uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg (50%).
- De breedte van de vaarweg en de toegangsgeulen is een verbeterpunt. De tevredenheid is namelijk met 10% gedaald ten opzichte van 2012. In 2015 is 71% tevreden over de breedte van de vaarweg en 72% over de breedte van de toegangsgeulen.
- Ook de groep die ontevredenheid is over het aantal wachtplaatsen is dit jaar hoger (25%).
- Naast de wachtplaatsen, zijn ook de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen en de auto-afzetplaatsen aspecten die aandacht verdienen.
- Eenzelfde beeld is te zien omtrent de overnachtingsplaatsen. Over het aantal plaatsen en de voorzieningen op deze plekken is een aanzienlijke groep binnenvaartschippers ontevreden.
- Als gevolg van de minimale beschikbaarheid van overnachtingsplaatsen, heeft de meerderheid van de binnenvaartschippers wel eens door moeten varen, waardoor de vaartijdenwetgeving is overtreden.
- De meerderheid van de binnenvaartschippers heeft wel eens te maken gehad met stremmingen, die voornamelijk zijn veroorzaakt door werkzaamheden. Een op de tien schippers is dan ook ontevreden over de planning van werkzaamheden.
- Van de binnenvaartschippers is ongeveer 10% ontevreden over de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van de informatie rondom stremmingen.

Veiligheid

- Met de algemene veiligheid op de vaarwegen zijn twee op de drie binnenvaartschippers tevreden. Als er naar de veiligheid tijdens de laatste reis wordt gevraagd, is het aandeel tevreden schippers een stuk hoger, namelijk 80%. Wel is het veiligheidsgevoel gedaald ten opzichte van 2012.
- Binnenvaartschippers ervaren zich voornamelijk minder veilig in relatie tot recreatievaart. De grootste veiligheid wordt ervaren in relatie tot collega beroepsvaarders, visserijvaart en veerboten (ongeveer 80%).
- Recreatievaart is volgens de binnenvaartschippers meestal de oorzaak van onveilige situaties, door hun gedrag en/of houding of omdat deze groep niet bekend is met de regels op het water.
- Met de maatregelen die worden genomen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen, is minder dan de helft tevreden. Volgens de schippers zou de verplichting van het vaarbewijs voor alle recreatievaart en een betere reisvoorbereiding door deze groep bijdragen aan de veiligheid.
- Ongeveer drie op de tien binnenvaartschippers zijn de laatste twee jaar betrokken geweest bij een incident of near miss.
- Een verbeterpunt is de zorg van Rijkswaterstaat voor de vloed en doorstroming op het water bij een incident. Deze tevredenheid is gedaald ten opzichte van 2012.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In juli en augustus 2015 is voor de vierde keer (na 2006, 2009 en 2012) het landelijke gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO) voor binnenvaartschippers uitgevoerd. Met dit onderzoek krijgt Rijkswaterstaat inzicht in de tevredenheid van deze gebruikers over de vaarwegen in Nederland. De resultaten worden na analyse o.a. gebruikt als input voor beleids- en uitvoeringsadviezen en vertaald in verbeteracties.

In het Ondernemingsplan 2015 (OP2015) is een ambitie neergezet om de publieksgerichtheid en gebruikerstevredenheid op een hoger niveau te krijgen. Om die ambitie te realiseren zijn Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) ontwikkeld om de scores hierop te monitoren. Dit zijn acties op het gebied van verkeersveiligheid, informatievoorziening en netwerk overstijgende samenwerking met andere beheerders. Om de scores te monitoren, is het belangrijk om de wensen en meningen van de gebruikers te verzamelen.

Dit onderzoek heeft betrekking op de gebruikstevredenheid van Nederlandstalige binnenvaartschippers die op de Nederlandse vaarwegen varen.

1.2 Opzet van rapport

De verschillende deelaspecten uit het onderzoek worden in dit rapport gerangschikt naar een 'top 5 hoogste tevredenheid' en een 'top 5 minste tevredenheid'. Omdat bij deze rangschikking geen rekening wordt gehouden met het belang dat binnenvaartschippers aan het deelaspect hechten, is er in dit rapport een extra analyse toegevoegd. De belangrijkste verbeterpunten zijn aspecten waarbij de impact op de algemene tevredenheid is meegenomen. Daarnaast wordt ook beschreven op welke punten Rijkswaterstaat goed scoort en die dan ook behouden moeten worden, omdat deze veel impact hebben op de algemene tevredenheid. Dit geeft een beter beeld van de mogelijkheden voor Rijkswaterstaat om de gebruikerstevredenheid verder te verhogen.

Dit rapport is opgebouwd aan de hand van de kerntaken van RWS: verkeersmanagement, informatievoorziening, aanleg, beheer en onderhoud en veiligheid. Voordeel van deze indeling is dat de proceseigenaren hierdoor direct inzicht in de mogelijke verbeterpunten krijgen.

1.3 Onderzoeksopzet

De doelpopulatie van het onderzoek zijn binnenvaartschippers die op de Nederlandse vaarwegen varen. De binnenvaartschippers zijn geworven via verschillende bronnen. De adressen uit de Nederlandse Schippersalmanak uit 2012 zijn aangeschreven met een brief met daarin een link naar de online vragenlijst. Adressen waarvan bekend was dat deze niet meer klopte, zijn uit het onderzoek gelaten. De schippers hebben een eerste uitnodigingsbrief en een herinneringsbrief ontvangen. Vervolgens zijn degene die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een keer benaderd via een kaartje. Daarnaast zijn de schippers uit het online klantenpanel van Rijkswaterstaat per email benaderd. Ook is de link naar de vragenlijst opgenomen in de nieuwsbrief van Schuttevaer en van 'varen doe je samen'. Daarnaast is de link geplaatst op Twitter via het account van Rijkswaterstaat en op vaarweginformatie.nl. In totaal is de online vragenlijst 365 keer ingevuld.

Trends

Waar mogelijk worden de resultaten met het gebruikerstevredenheid onderzoek uit 2012 vergeleken. Deze resultaten zijn in de grafiek en/of tekst opgenomen.

Percentages en significanties

Percentages in de tekst kunnen als gevolg van afrondingsverschillen afwijken van de percentages in de grafieken. Wanneer het percentage zeer tevreden bijvoorbeeld 5,37% is en het percentage tevreden is 73,24%, worden deze percentages in de grafieken naar beneden afgerond (respectievelijk naar 5% en 73%). In de tekst wordt echter gesproken over het percentage (zeer) tevreden van 79%. Dit is een optelling van de niet-afgeronde percentages. Op basis van de optelling van de percentages in de grafiek (5% + 73%) zou men echter een percentage van 78% verwachten.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de KPI-scores uit het Ondernemingsplan 2015.

In hoofdstuk 3 wordt door middel van analyse gekeken welke impact de aspecten op de tevredenheid hebben.

De hoofdstukken 4 tot en met 7 gaan in op de hoofdaspecten die in het onderzoek worden onderscheiden, te weten:

- Verkeersmanagement
- Informatievoorziening
- Aanleg, beheer en onderhoud
- Veiligheid

Belangrijke verschillen tussen de zeven specifieke vaargebieden worden in de tekst beschreven. Als er wordt beschreven dat binnenvaartschippersvaarders in het vaargebied Amsterdam-Rijn vaker tevreden zijn dan gemiddeld, worden hier de binnenvaartschippers waarbij hun laatste reis voornamelijk in het vaargebied Amsterdam-Rijn plaats vond.

In hoofdstuk 8 worden de vragen voor de specifieke vaargebieden beschreven.

Een gedetailleerde beschrijving van algemene kenmerken van respondenten, de tevredenheidsscore op de verschillende aspecten voor elke regio, de resultaten van het schaduwonderzoek, de onderzoeksverantwoording en de vragenlijst zijn opgenomen in de bijlage.

Alle rapporten en bijlagen zijn openbaar en te vinden op www.rijksoverheid.nl.

2 Resultaten KPI's 2015

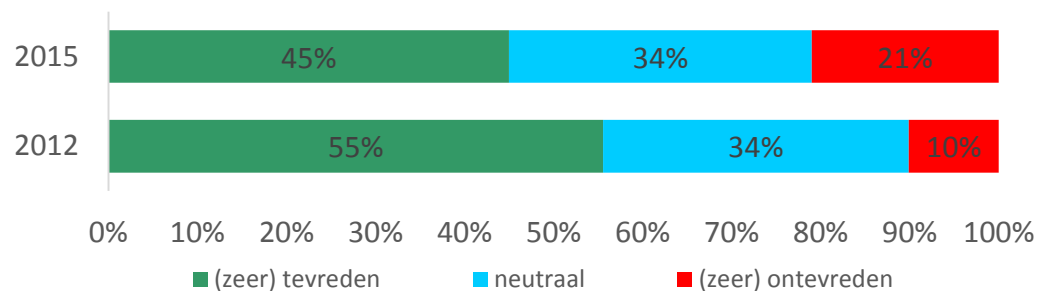
2.1 Inleiding

De Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) voor Publieksgericht Netwerkmanagement in het Ondernemingsplan 2015 richten zich op tevredenheid, informatievoorziening, veiligheid en publieksgerichtheid. De KPI's worden in dit hoofdstuk ieder apart besproken.

2.2 Tevredenheid Rijkswaterstaat

Bijna de helft van de binnenvaartschippers geeft aan (zeer) tevreden te zijn met Rijkswaterstaat als beheerder van de (rijks)vaarwegen (45%). Een vijfde van de ondervraagde schippers zegt (zeer) ontevreden te zijn (21%). Ten opzichte van 2012 is de tevredenheid met Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen afgenomen en de ontevredenheid gestegen.

1 | Tevredenheid met Rijkswaterstaat



Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de (rijks)vaarwegen? Basis: 2015 n=363, 2012 n=465

Binnenvaartschippers die het laatst in het vaargebied Westerschelde (70%) en het gebied Rotterdam-Duitsland (60%) hebben gevaren zijn vaker tevreden over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen.

2 | Tevredenheid met Rijkswaterstaat per vaargebied

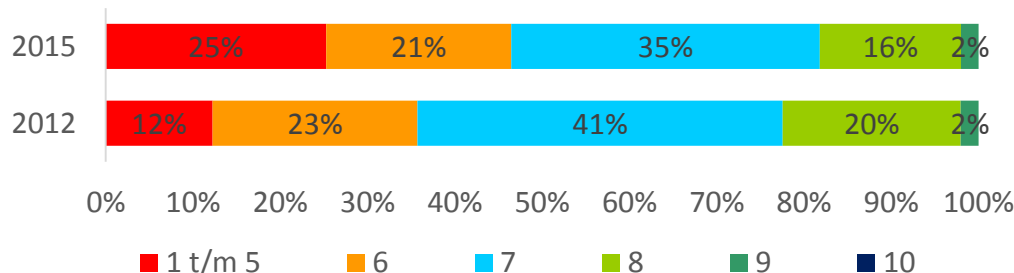
	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn\ Lek)	60%+	22%-	18%
Amsterdam-Rijn	44%	41%	15%
Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen\ Schelde-Rijn)	34%	41%	25%
Westerschelde (Gent-Terneuzen)	70%+	20%	10%
Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)	39%	50%+	11%
Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)	30%	39%	30%
Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)	39%	31%	30%
Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)*	33%	50%	17%

Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de (rijks)vaarwegen? Basis: n=96, n=41, n=59, n=20, n=44, n=33, n=64, n=6

*De uitkomsten voor het vaargebied 'Kustgebied' zijn indicatief, omdat de basis te klein is. Significantie ten opzichte van het gemiddelde van alle corridors wordt met een + of - aangegeven.

Aan de binnenvaartschippers is vervolgens gevraagd een rapportcijfer te geven voor Rijkswaterstaat. Zij geven Rijkswaterstaat gemiddeld het rapportcijfer 6,3. In 2012 beoordeelden de schippers Rijkswaterstaat nog met een 6,7.

3 | Verdeling gegeven rapportcijfers Rijkswaterstaat



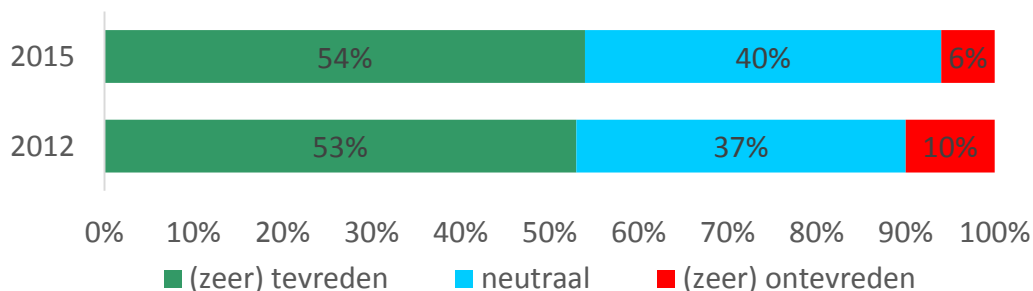
Als u een rapportcijfer (van 1 tot 10) aan Rijkswaterstaat moet geven, welk cijfer geeft u dan?
 Basis: 2015 n=364; 2012 n=449

Binnenvaartschippers die het laatst gevaren hebben in het gebied Rotterdam-Duitsland geven Rijkswaterstaat een hoger cijfer (6,6). De schippers voor wie het laatste vaargebied de Maasroute was geven gemiddeld een lager cijfer (6,0).

2.3 Informatievoorziening

Met informatievoorziening wordt in dit rapport de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van de informatie bedoeld, evenals de betrouwbaarheid (van het inschatten) van de reistijd. Ruim de helft van de binnenvaartschippers is (zeer) tevreden over de informatievoorziening met betrekking tot de vaarweg (54%). Slechts 6% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn met deze informatievoorziening. In vergelijking met 2012 is de tevredenheid onder de binnenvaartschipper gelijk gebleven en de ontevredenheid licht gedaald.

4 | Tevredenheid over de informatievoorziening



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van informatievoorziening? Basis: 2015 n=363, 2012 nmin=464, nmax=470

Per vaargebied verschilt de tevredenheid niet ten opzichte van het totaal.

2.4 Veiligheid

Volgens ruim de helft van de schippers heeft veiligheid de hoogste prioriteit bij Rijkswaterstaat (56%). Kwaliteit en uitvoeren van werkzaamheden worden na veiligheid het meest genoemd als hoogste prioriteit (respectievelijk 43% en 30%). Deze punten worden dit jaar vaker door de binnenvaartschippers genoemd dan in 2012.

De bediening van bruggen en sluizen wordt in 2015 door nagenoeg een kwart genoemd (24%) als aspect waar Rijkswaterstaat de hoogste prioriteit aan geeft en staat hiermee op de vierde plek. Dit aspect is gedaald ten opzichte van 2012 (34%).

5 | Prioriteit verkeersveiligheid bij Rijkswaterstaat



Aan welk(e) aspect(en) geeft Rijkswaterstaat naar uw mening de hoogste prioriteit? Basis 2015 n=365, 2012 n=501

In de meeste vaargebieden scoort veiligheid het hoogste. De nummers twee en drie zijn in veel gebieden de kwaliteit en uitvoering werkzaamheden. Uitzonderingen zijn de vaargebieden Amsterdam-Rijn en Maasroute.

Schippers die met stremmingen te maken hebben gehad noemen minder vaak dat Rijkswaterstaat de prioriteit geeft een veiligheid (52% versus 66% van de schippers die niet met stremmingen te maken hebben gehad).

6 | Top 3 prioriteit verkeersveiligheid bij Rijkswaterstaat per vaargebied

	1	2	3
Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn\Lek)	Veiligheid 69%+	Kwaliteit 56%+	Uitvoering werkzaamheden 37%
Amsterdam-Rijn	Veiligheid 51%	Uitvoering werkzaamheden 37%	Kwaliteit 34%
Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen\Schelde-Rijn)	Veiligheid 54%	Kwaliteit 47%+	Uitvoering werkzaamheden 31%
Westerschelde (Gent-Terneuzen)	Veiligheid 60%+	Kwaliteit 55%+	Uitvoering werkzaamheden 35%
Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)	Veiligheid 43%+	Kwaliteit 27%-	Uitvoering werkzaamheden 23%
Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)	Veiligheid 45%+	Kwaliteit 45%+	Uitvoering werkzaamheden 27%
Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)	Veiligheid 49%+	Kwaliteit 34%+	Informatie- voorziening 25%
Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)*	Veiligheid 83%	Informatie- voorziening 33%	Uitvoering werkzaamheden 17%

Aan welk(e) aspect(en) geeft Rijkswaterstaat naar uw mening de hoogste prioriteit? Basis: n=97, n=41, n=59, n=20, n=44, n=33, n=65, n=6

*De uitkomsten voor het vaargebied 'Kustgebied' zijn indicatief, omdat de basis te klein is. Significantie ten opzichte van het totaal wordt met een + of - aangegeven.

7 | Redenen veiligheid geen prioriteit

De binnenvaartschippers die van mening zijn dat veiligheid niet een van de drie hoogste prioriteiten van Rijkswaterstaat is hebben dit antwoord kunnen toelichten.

"Ik vind het onverantwoord hoe sommige ondeskundige pleziervaart tussen de beroepsvaart vaart, hier wordt veel te weinig aan gedaan."

"Uiteindelijk zijn het de schippers zelf die verantwoordelijk zijn voor de veiligheid, dit kan niet worden gecreëerd door Rijkswaterstaat."

"Doordat sluizen steeds meer afstand bediend gaan worden, moet alles op een camera bekeken worden. Deze ontwikkeling vermindert naar mijn idee de veiligheid aanzienlijk."

"Rijkswaterstaat heeft dit lang niet altijd in de hand. Zeker in het hoogseizoen met ondeskundige pleziervaart op het water."

"Er is alleen schijnveiligheid. Uiteindelijk ligt veiligheid in de hand van de gebruiker, zowel beroepsvaart als pleziervaart."

8 | Aspecten ter verbetering van de vaarweg

Alle binnenvaartschippers is vervolgens gevraagd wat als eerste aangepakt moet worden om de vaarwegen te verbeteren.

"Beter handhaven van vaarregels van de pleziervaart. Bijvoorbeeld meer diploma's eisen voor men het water op mag."

"Het op afstand bedienen van bruggen en sluizen moet afgeschaft worden."

"Het aantal ligplaatsen aanzienlijk verhogen, vooral langs de grote rivieren. Gezinnen leven op schepen: hier moet rekening mee gehouden worden qua voorzieningen zoals vuilcontainers en supermarkten."

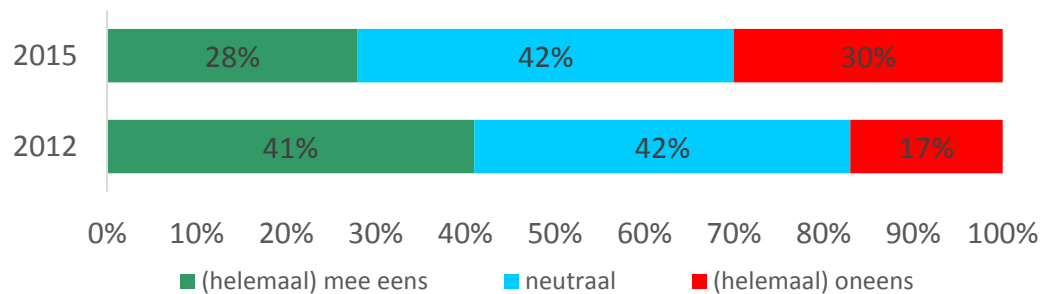
"Zorgen dat er voldoende steigers zijn met afloop."

"Stoppen met het ontstenen van de Maas."

2.5 Publieksgerichtheid

Bijna drie op de tien binnenvaartschippers geven aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling: "Rijkswaterstaat is publieksgericht". Nagenoeg hetzelfde aantal is het (helemaal) oneens met deze stelling. Ten opzichte van 2012 zijn minder schippers het eens met de stelling en meer schippers zijn het oneens. Per vaargebied verschillen de uitkomsten niet significant.

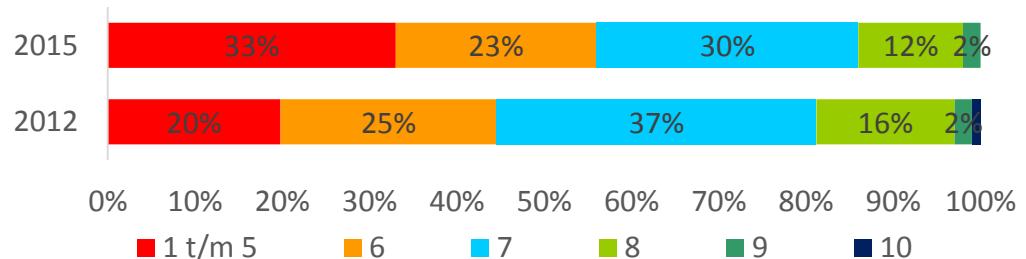
9 | Publieksgerichtheid



Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling? Rijkswaterstaat is publieksgericht Basis 2015 n=358, 2012 n=473

Binnenvaartschippers is ook gevraagd een rapportcijfer te geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat. Gemiddeld krijgt Rijkswaterstaat een 6,0. In 2012 werd voor publieksgerichtheid gemiddeld een 6,4 gegeven. Per vaargebied is het gegeven cijfer niet significant hoger of lager.

10 | Verdeling rapportcijfers Publieksgerichtheid Rijkswaterstaat



Kunt u een rapportcijfer geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat? Basis: 2015 n=352; 2012 n=411

11 | Adviezen verhogen cijfer publieksgerichtheid

Binnenvaartschippers hadden vervolgens de mogelijkheid om aan te geven wat Rijkswaterstaat moet doen om een hoger rapportcijfer te krijgen.

"Minder focussen op handhaving en het uitbreiden van alle regeltjes, maar richten op onderhoud en beheer. Dat lijkt me toch de basistaak van Rijkswaterstaat, waar de vaart het meest aan heeft."

"In theorie klinkt alles van Rijkswaterstaat heel mooi, maar de praktijk laat vaak te wensen over. Personeel met praktijkervaring zou daarom al heel veel helpen."

"Het 0900-nummer wat gebruikt kan worden voor o.a. klachten verbeteren. Ik heb het idee dat er niks met de klachten die ik daar achterlaat wordt gedaan. Daarnaast heeft het personeel van deze lijn geen idee wat scheepvaart inhoudt."

"Alle informatie op 1 site beschikbaar stellen, in plaats van op verschillende sites. Zorgen dat de informatie gemakkelijker te vinden is."

"De communicatie kan een stuk duidelijker en beter. Ik heb niet echt het gevoel dat er echt naar me wordt geluisterd."

"De afvalverwerking blijft voor mij een heel belangrijk punt, ook bij publieksgerichtheid. Hier wordt niet goed op gelet en ik voel me daardoor niet gehoord."

2.6 Overzicht en conclusies KPI's

In de onderstaande tabel zijn de resultaten van de KPI's in 2015 en de doelstellingen uit het OP2015 weergegeven.

12 | KPI's en doelstelling OP2015

		2012	2015	Doel OP2015
Tevredenheid RWS	% (zeer) tevreden	55%	45%	75%
	rapportcijfer	6,7	6,3	*
Informatievoorziening	% (zeer) tevreden	53%	54%	75%
Veiligheid	% prioriteit	50%	56%	75%
Publieksgerichtheid	% (zeer) mee eens	41%	28%	70%
	rapportcijfer	6,4	6	7
Bezuinigingen	% (veel) begrip	-	63%	75%

*niet uitgevraagd of niet vastgesteld

Voor de binnenvaart wordt nog geen van de ambities uit het Ondernemingsplan 2015 gehaald. Het begrip voor de bezuinigingen scoort het hoogst (63%) en komt het meest in de buurt van het doel voor 2015 (75%) ten opzichte van de andere doelstellingen. De veiligheid als hoogste prioriteit is gestegen in 2015 (56%) ten opzichte van 2012

(50%). De tevredenheid met de informatievoorziening in 2015 (54%) is nagenoeg gelijk gebleven in vergelijking met 2012 (53%).

De tevredenheid met Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen is gedaald ten opzichte van 2012. Ook het rapportcijfer voor de tevredenheid met Rijkswaterstaat is in 2015 lager in vergelijking met 2012. Wanneer de stelling dat Rijkswaterstaat publieksgericht is wordt voorgelegd, geeft maar 28% aan het hier (helemaal) mee eens te zijn. Dit ligt lager in vergelijking met 2012 (41%). Het gemiddelde rapportcijfer dat de binnenvaartschippers geven voor publieksgerichtheid is ook gedaald ten opzichte van 2012 (van 6,4 naar 6,0).

13 | KPI's en doelstelling OP2015

KPI HVWN OP2015		2013 Lood- sen	2014 Zee- vaart	2014 Recre- ati- vaart	2015 Binnen- vaart	2015 Passa- giers- vaart	KPI HVWN	Doel OP2015
Tevreden- heid RWS	% (zeer) tevreden	70%	84%	79%	45%	68%	69%	75%

Om de overall KPI HVWN te meten is het gemiddelde genomen van de tevredenheid van loodsen 2013, zeevaart 2014, recreatievaart 2014, binnenvaart 2015 en passagiersvaart 2015,. Hiermee komt de KPI van de tevredenheid met Rijkswaterstaat op 69%. Binnenvaartschippers scoren beneden gemiddeld in vergelijking met de andere schippers en zorgen ook de het gemiddelde tevredenheid van HVWN naar beneden wordt gehaald.

3 Belang van aspecten en impact op tevredenheid

3.1 Inleiding

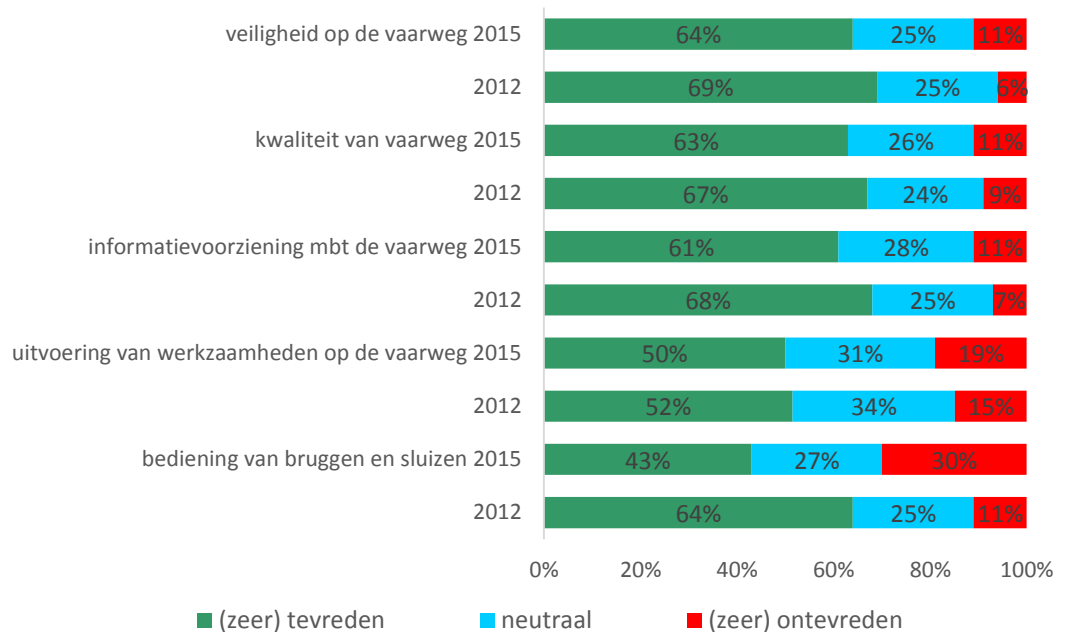
Om te kunnen bepalen op welke deelaspecten Rijkswaterstaat actie zou moeten ondernemen, dient niet alleen naar de mate van tevredenheid te worden gekeken, maar ook naar het belang van de desbetreffende onderdelen. Door het belang af te zetten tegen de mate van tevredenheid kunnen prioriteiten worden toegekend. Het belang is bepaald door middel van een analyse naar welke impact de aspecten op de tevredenheid hebben.

3.2 Tevredenheid vaarweg algemeen

Aan de binnenvaartschippers is gevraagd aan te geven hoe tevreden men is met vijf aspecten van de vaarwegen van Rijkswaterstaat. Elk aspect wordt verder uitgewerkt verderop in de rapportage.

Van deze vijf aspecten zijn binnenvaartschippers het meest tevreden met de veiligheid op de vaarweg (64% (zeer) tevreden), de ontevredenheid is hier gestegen ten opzichte van 2012. De tevredenheid met kwaliteit van de vaarweg (63%) is bijna gelijk aan de tevredenheid met de veiligheid. Met de informatievoorzieningen met betrekking tot de vaarweg is 61% van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden, dit is gedaald in vergelijking met 2012 (68%). De helft van de binnenvaartschippers geeft aan (zeer) tevreden te zijn met de uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg (50%). Met de bediening van bruggen en sluizen is 43% (zeer) tevreden. Deze tevredenheid is sterk gedaald ten opzichten van 2012 (64%) en de ontevredenheid is gestegen (van 11% naar 30%).

14 | Tevredenheid vaarweg algemeen



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de vaarweg? Basis: 2015 n=365 / 365 / 365 / 365 / 362; 2012 n=489 / 463 / 488 / 483 / 480

Over het algemeen geven de binnenvaartschippers waarvan het laatst bevaren gebied Rotterdam-Duitsland is aan vaker (zeer) tevreden te zijn met de veiligheid op de vaarweg (74% tov 64% gem.). Binnenvaartschippers op de Maasroute zijn relatief vaker (zeer) ontevreden over de veiligheid op de vaarweg (23% tov 11% gem.). Wanneer de laatst vaarroute de Westerschelde was, zijn de binnenvaartschippers vaker (zeer) tevreden over de kwaliteit van de vaarweg (90% tov 63% gem.), maar wanneer de laatste vaarroute de Maasroute was dan zijn de binnenvaartschippers vaker (zeer) ontevreden (25%). Ook zijn de binnenvaartschippers die als laatste de Maasroute hebben gevaren vaker (zeer) ontevreden over de informatievoorziening (20%) en de uitvoering van werkzaamheden (31%). De binnenvaartschippers van de vaarroute Rotterdam-Duitsland zijn juist vaker (zeer) tevreden over de uitvoering van werkzaamheden (60%).

3.3 Top 5 aspecten tevreden en ontevreden

Binnenvaartschippers hebben voor bijna 100 aspecten aangeven hoe tevreden zij hiermee zijn. In onderstaande tabellen is de top 5 van aspecten weergegeven waarover binnenvaartschippers het vaakst (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden over zijn.

Top 5 hoogste tevredenheid

Het meest tevreden zijn binnenvaartschippers over de verkeersveiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders, 87% is hier (zeer) tevreden over. Met de informatie via de marifoon en navigatiesystemen is respectievelijk 83% en 82% tevreden. Op de gedeelde vierde plek staat de veiligheid in relatie tot visserijvaart en de weerberichten (beide 80%).

Nr.	Top 5 hoogste tevredenheid	2012	2015
		% (zeer) tevreden	% (zeer) tevreden
1.	Veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders*	83%	87%
2.	Info via Marifoon	72%	83%
3.	Info via Navigatiesysteem*	-	82%
4.	Veiligheid in relatie tot visserijvaart	76%	80%
5.	Weerberichten	78%	80%

* niet gevraagd in 2012

De tevredenheid over de informatie via de marifoon is gestegen van 72% in 2012 naar 83% in 2015.

Top 5 hoogste ontevredenheid

Net als in 2012 zijn de binnenvaartschippers het vaakst ontevreden over het aantal overnachtingsplaatsen (39% (zeer) ontevreden). Eenzelfde percentage is ontevreden over de veiligheid in relatie tot recreatievaart. Op de derde plek staat de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen, hierover is net als in 2012 35% ontevreden. Een op de drie (33%) binnenvaartschippers geeft aan ontevreden te zijn over de bediening van op afstand bediende objecten. Dit percentage is significant gestegen ten opzichte van 2012. Op de vijfde plaats staat de toegankelijkheid van op afstand bediende objecten (32% ontevreden).

Nr.	Top 5 hoogste ontevredenheid	2012	2015
		% (zeer) ontevreden	% (zeer) ontevreden
1.	Het aantal overnachtingsplaatsen	41%	39%
2.	Veiligheid in relatie tot recreatievaart	36%	39%
3.	Beschikbaarheid afmeervoorzieningen	35%	35%
4.	Bediening van op afstand bediende objecten	21%	33%
5.	Toegankelijkheid (bijv. voor het aan\van boord gaan) - op afstand bediende objecten	29%	32%

Enkele redenen waarom binnenvaartschippers ontevreden zijn over deze vijf aspecten:

"Te weinig overnachtingsplaatsen. De afmeervoorzieningen worden steeds meer gebouwd op de afmetingen van de grotere schepen wat het er voor de kleinere schepen niet makkelijker op maakt."

"Overnachtingsplaatsen worden niet goed begeleid daar door is er voor grotere schepen geen overnachting mogelijkheden."

"Veel recreatievaart die niet volgens regels varen."

"Kris kras varende recreatievaarders."

"Omdat wij geen voorstander zijn om alles op afstand te bedienen dmv camera's ivm met de veiligheid."

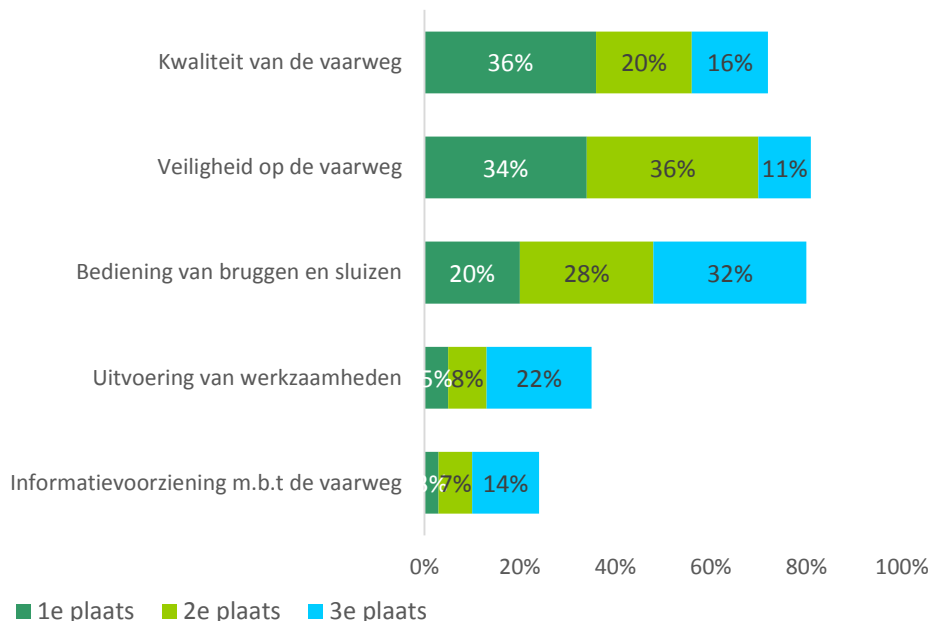
"Bij de bediening op afstand kunnen soms zeer gevaarlijke situaties ontstaan!"

"Op afstand bediende objecten komen de veiligheid niet ten goede. Op een camera kan je nooit zo goed zien, als visueel, waardoor er meerdere keren iets fout gaat. Ook de op afstand bediende sluizen, schutten vele malen trager, omdat men niet ter plaatse aanwezig is."

3.4 Belangrijkste onderwerpen

Binnenvaartschippers is gevraagd wat zij het belangrijkste onderwerp vinden in het gebied waar zij het laatst gevaren hebben. De kwaliteit van de vaarweg wordt het meest als eerste genoemd (36%). De veiligheid op de vaarweg staat op de tweede plek (34% noemt dit aspect als eerste), gevolgd door de bediening van sluizen (20%).

15 | Top 3 van belangrijkste onderwerpen



Wat is volgens u de top drie van de belangrijkste onderwerpen in het gebied waar u het laatste gevaren heeft? Wilt u dit in volgorde aangeven, beginnend bij het belangrijkste onderwerp. Basis: 2015 n=365; 2012 n=501

De binnenvaartschippers die als laatst in het vaargebied Rotterdam-Duitsland hebben gevaren, geven vaker als eerste aan de kwaliteit van de vaarweg een belangrijk onderwerp te vinden (47%) en noemen de bediening van bruggen en sluizen minder vaak als belangrijkste onderwerp (12%). Daarentegen vinden schippers uit vaargebied Westerschelde-Rijn (voor 31% op de 1^{ste} plaats) en op de Maasroute (32%) de bediening van bruggen en sluizen juist wel vaker belangrijk. In het vaargebied Westerschelde (Gent-Terneuzen) hecht men het meeste belang aan de veiligheid (60%).

3.5 Impact van aspecten op tevredenheid

Het belang van de deelaspecten is bepaald door middel van een rekenformule. Door de mate van samenhang (correlatiecoëfficiënt) tussen de tevredenheid op de verschillende deelaspecten en de algemene tevredenheid over RWS als beheerder van de vaarwegen te berekenen, wordt vastgesteld in welke mate de deelaspecten van belang zijn voor de overall tevredenheid van de binnenvaartschippers met Rijkswaterstaat. Dit geeft in feite de impact van de verschillende deelaspecten weer. Wanneer we de impact afzetten tegen de gemiddelde tevredenheidsscores op de deelaspecten, kan een prioriteitenmatrix met vier kwadranten worden samengesteld (figuur 12, pag 14, 15, 16). De kwadranten zijn bepaald door op beide assen de mediaan te nemen.

Vasthouden en communiceren

In het kwadrant rechtsboven vinden we aspecten met de hoogste impact en een hoge waardering. Deze aspecten zijn de belangrijkste sterke punten van Rijkswaterstaat. Het aspect wat het meeste naar rechts staat en dus de meeste impact heeft op de tevredenheid met Rijkswaterstaat is de *kwaliteit van de vaarwegen (nr.1)*. Ook de *veiligheid op de vaarweg (nr.2)* en *informatievoorziening m.b.t. de vaarweg (nr.4)* scoren relatief hoog en hebben veel impact. Andere aspecten die opvallen in dit kwadrant zijn de *betonning/vaarwegmarkering (nr.67)*, de *juistheid van de informatie bij stremmingen (nr.81)* en de *aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen (nr.33)*.

Investeren en verbeteren

In het kwadrant rechtsonder vinden we de aspecten met de hoogste impact en de laagste waardering volgens de binnenvaartschippers. De aspecten die het meeste impact hebben zijn de *uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg (nr.3)* en de *bediening van bruggen en sluizen (nr.5)*. Andere aspecten die ook een hoge impact hebben en een lage waardering zijn de *voorzieningen bij overnachtingsplaatsen (nr.97)*, de *beschikbaarheid van afmeervoorzieningen (nr.13)* en de *toegankelijkheid bij op afstand bediende objecten (nr. 45)*. Ook het aspect *onderhoudstoestand van de voorzieningen (nr.19)* heeft redelijk veel impact maar wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd.

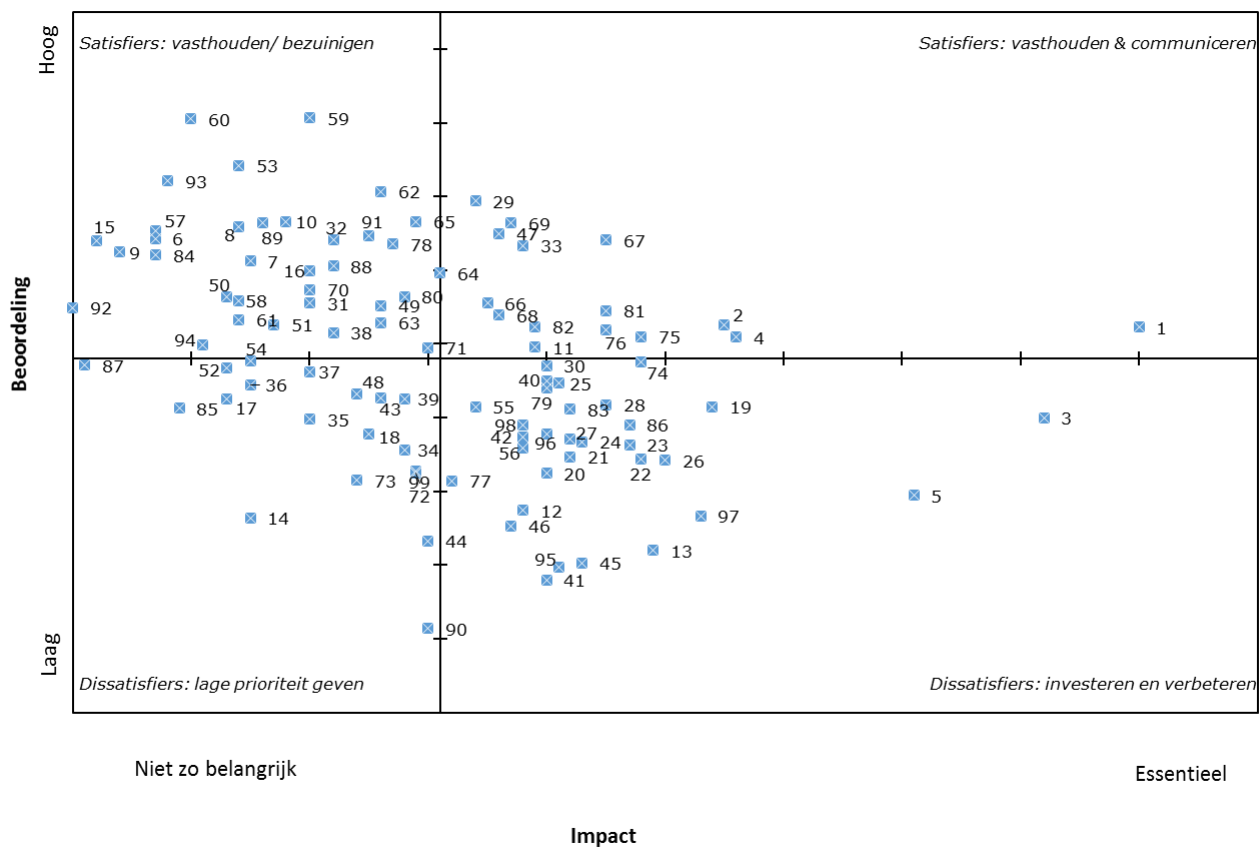
Lage prioriteit

De aspecten linksonder worden relatief minder hoog gewaardeerd, maar worden ook impliciet minder belangrijk gevonden door de binnenvaartschippers. Dit zijn aspecten met lage prioriteit. Een aspect wat hier duidelijk opvalt, is de *beschikbaarheid van afmeervoorzieningen voor kegelschepen (nr.14)*. Ook de *snelheid waarmee de hulpdiensten ter plaatse zijn (nr.85)* en het *aantal patrouillevaartuigen van Rijkswaterstaat op het water (nr.17)* worden relatief laag gewaardeerd, maar hebben ook weinig impact. De informatie over *evenementen (nr.73)* staat ook in het kwadrant linksonder.

Vasthouden/bezuinigen

De aspecten linksboven worden relatief hoog gewaardeerd, maar hebben minder invloed op de algemene tevredenheid over RWS. Dit zijn onder andere aspecten die te maken hebben met de informatievoorziening, zoals informatie via *navigatiesystemen (nr. 60)*, via *teletekst (nr.53)* en via de *marifoon (nr.59)*. Ook de *veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders (nr.93)* valt in dit kwadrant.

16 | Prioriteitenmatrix



Algemene tevredenheid vaarwegen	35. wachttijd bij spoorbruggen
1. Kwaliteit van de vaarweg	36. passeertijd bij spoorbruggen
2. Veiligheid op de vaarweg	37. wachttijd bij (verkeers)bruggen
3. Uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg	38. passeertijd bij (verkeers)bruggen
4. Informatievoorziening m.b.t. de vaarweg	39. wachttijd bij sluizen
5. Bediening bruggen en sluizen	40. passeertijd bij sluizen
Vaarwegen en dienstverlening	41. bediening van op afstand bediende bruggen en sluizen
6. diepte van de vaarweg	Op afstand bediende objecten
7. breedte van de vaarweg	42. vlotheid
8. diepte van de toegangseulen	43. dienstverlening
9. breedte van de toegangseulen	44. veiligheid
10. markering (betonning en kribbakens)	45. toegankelijkheid (bijv. voor het aan\van boord gaan)
11. onderhoud van kribben, taluds, bruggen, sluizen, et cetera	46. afhandeling van ongeplande stremmingen
12. autoafzetplaatsen	Informatievoorzieningen
13. beschikbaarheid afmeervoorzieningen	47. Telefonie
14. beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	48. Sms(diensten)
15. brughoogte op de vaarweg	49. Websites
16. aansluiting van het hoofdvaarwegennet op het onderliggend vaarwegennet	50. E-mail
17. het aantal patrouillevaartuigen van Rijkswaterstaat op het water	51. Sociale media
18. het toezicht van Rijkswaterstaat op naleving van de regelgeving	52. Apps
19. onderhoudstoestand van de voorzieningen	53. Teletekst
Wachtplaatsen	54. Radioberichten
20. aantal wachtplaatsen bij spoorbruggen	55. Brochures van Rijkswaterstaat
21. aantal wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen	56. watersportatlas
22. aantal wachtplaatsen bij sluizen	57. hydrografische kaarten
23. de locatie van wachtplaatsen bij spoorbruggen	58. Almanak
24. de locatie van wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen	59. Marifoon
25. de locatie van wachtplaatsen bij sluizen	60. Navigatiesysteem
26. de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij spoorbruggen	61. Lichtkranten\drips
27. de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij (verkeers)bruggen	Soorten informatie
28. de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij sluizen	62. Weerberichten
Dienstverlening bij sluizen en bruggen	63. Openingstijden van bruggen en sluizen
29. verkeersaanwijzingen van verkeersposten	64. Berichten voor de scheepvaart
30. inzet van stewards op sluizen	65. Marifoonkanalen
31. bedieningstijden van verkeersbruggen	66. Brughoogte
32. bedieningstijden van sluizen	67. Betonning \ Vaarwegmarkering
33. aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen	68. Waterdieptes
34. afstemming van bruggen en\of sluizen op elkaar	69. Waterstanden
	70. Golfhoogtes

71. Incidenten	Incidenten
72. Onverwachte stremmingen	84. dienstverlening van de hulpdiensten in het algemeen
73. Evenementen	85. snelheid waarmee de hulpdiensten ter plaatse zijn
Ontvangen informatie	86. de zorg van Rijkswaterstaat voor de vlotheid en doorstroming op het water in geval van een incident\calamiteit
74. Tijdigheid verkeersinformatie	87. mate van deskundigheid van de hulpverleningsinstantie
75. Duidelijkheid verkeersinformatie	Veiligheid
76. Juistheid verkeersinformatie	88. ... in relatie tot zeevaart
77. Vindbaarheid verkeersinformatie	89. ... in relatie tot visserijvaart
78. Betrouwbaarheid inschatten reistijden	90. ... in relatie tot recreatievaart
Stremmingen	91. ... in relatie tot veerboten
79. Planning en afstemming van beheer en onderhoud	92. ... in relatie tot bruine vloot
80. Tijdigheid informatie bij stremmingen	93. ... in relatie tot collega beroepsvaarders
81. Duidelijkheid informatie bij stremmingen	94. ... in relatie tot windmolenparken
82. Juistheid informatie bij stremmingen	Overnachtingsplaats
83. Vindbaarheid informatie bij stremmingen	95: het aantal overnachtingplaatsen
	96: de locatie van de overnachtingplaatsen
	97: voorzieningen op overnachtingplaatsen
	98: de veiligheid op overnachtingplaatsen
	99: Maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen

17 | Verbeterpunten vaargebied

Binnenvaartschippers is gevraagd wat volgens hen nog verbeterpunten zijn in het vaargebied waar zij hun laatste reis hebben gevaren.

"Betere afmeerpalen op juiste afstand en langer mogen blijven liggen."

"Sluizen weer bemannen en de stenen oever bescherming in tact laten en zo nodig weer herstellen."

"Voldoende personeel op de sluizen, zodat er efficiënt geschut kan worden. En onbemande sluizen is zo al een slechte zaak in verband met de veiligheid."

"Meer overnachtingsmogelijkheden waar je ook aan de wal kan komen en auto er af kan zetten."

"Schippers hebben behoefte aan veilige ligplaatsen waar ook langer dan 3x24 uur of 7x24 mag worden aangemeerd."

"De ontstening op de maas route gaat voor onveilig situatie zorgen in de toekomst wegens zuiging door ondiepte."

"Op de Waal zouden meer ploegboten er voor moeten zorgen dat de bodem beter geëgaliseerd wordt. Vooral met laagwater ondervind ik hierdoor veel hinder."

"Bedieningsluizen zoals al eerder vermeld op afstand bedienen, levert vertraging op via de camera. Besparing op personeel maar geen verbetering voor snelheid en veiligheid."

4 Verkeersmanagement

4.1 Inleiding

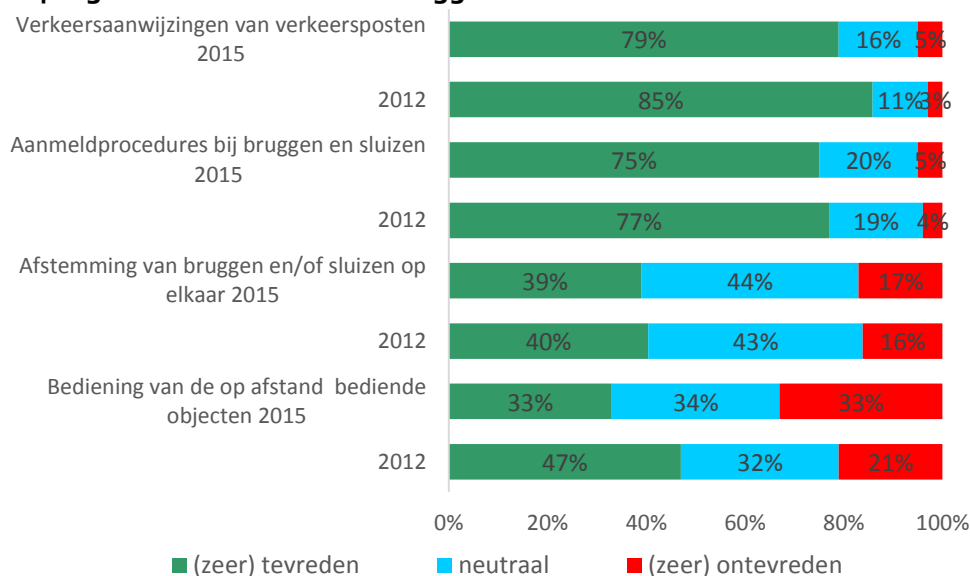
Als het gaat om verkeersmanagement wordt er gekeken naar de tevredenheid van de verkeersbegeleiding en de bediening van bruggen en sluizen. Ook komen in het hoofdstuk de bekendheid en de waardering van de bezuinigingen aan de orde. De volgende deelaspecten worden in dit hoofdstuk weergegeven:

- Algemene tevredenheid bediening van bruggen en sluizen
- Dienstverlening bij sluizen
- Dienstverlening bij bruggen
- Op afstand bediende bruggen en sluizen
- Inschatten van de reistijd
- Oponthoud / extra reistijd
- Bezuinigingen
- Zichtbaarheid en toezicht Rijkswaterstaat

4.2 Algemene tevredenheid bediening van bruggen en sluizen

Over het algemeen zijn bijna acht op de tien binnenvaartschippers (zeer) tevreden over de verkeersaanwijzingen van verkeersposten (79%). Ten opzichte van 2012 is de tevredenheid gedaald (85%). Met de aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen is 75% van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden. Van de binnenvaartschippers is 39% (zeer) tevreden met de afstemming van bruggen en/of sluizen op elkaar. Een derde is (zeer) tevreden met de bediening van op afstand bediende objecten (33%). Dit is sterk gedaald ten opzichte van 2012 (47%). De ontevredenheid is dan ook gestegen ten opzichte van 2012 van 21% naar 33%.

18 | Algemene tevredenheid bruggen en sluizen



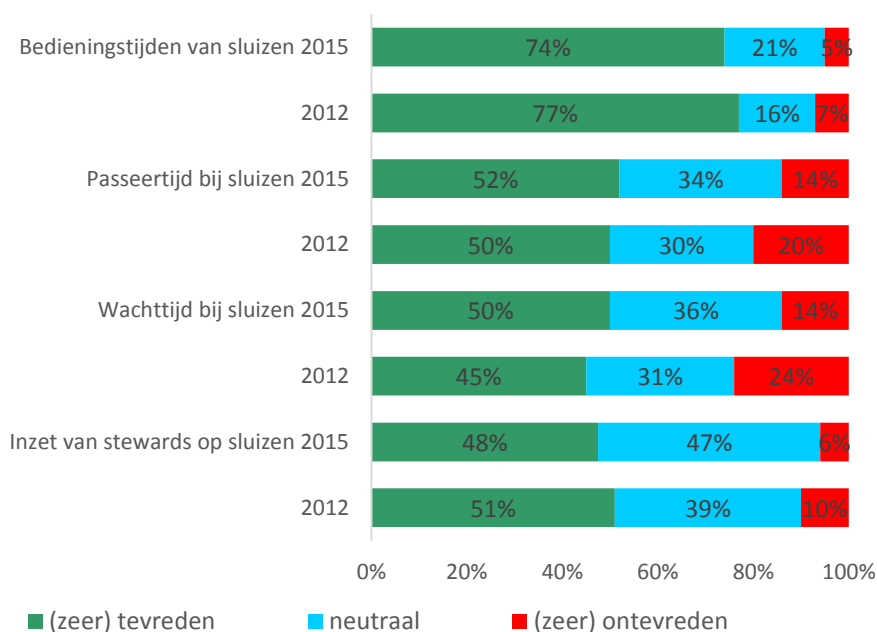
Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van bruggen en sluizen tijdens uw laatste reis in dit gebied? Basis: 2015 n=329 / 304 / 179 / 228; 2012 n=446 / 436 / 255 / 297

Over de aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen zijn de binnenvaartschippers die het laatst in het vaargebied Amsterdam-Rijn hebben gevaren relatief vaker (zeer) tevreden (95%). Schippers uit het vaargebied Maasroute zijn vaker (zeer) ontevreden over de aanmeldprocedures (13% t.o.v. 5% gemiddeld).

4.3 Dienstverlening bij sluizen

Van de ondervraagde binnenvaartschippers is bijna drie kwart (zeer) tevreden over de bedieningstijden bij sluizen (74%). Met de passeertijd bij sluizen is ruim de helft van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden (52%). Ook met de wachttijd bij sluizen is de helft tevreden (50%). Over de inzet van stewards bij sluizen is 48% van de binnenvaartschippers tevreden. Voor alle aspecten is de tevredenheid ten opzichte van 2012 ongeveer gelijk gebleven. De binnenvaartschippers zijn relatief minder ontevreden in 2015 over de passeertijd en wachttijd bij de sluizen in vergelijking met 2012.

19 | Tevredenheid dienstverlening bij sluizen



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van bruggen en sluizen tijdens uw laatste reis in dit gebied? Basis: 2015 n= 304 / 306 / 307 / 143; 2012 n=433 / 436 / 439 / 258

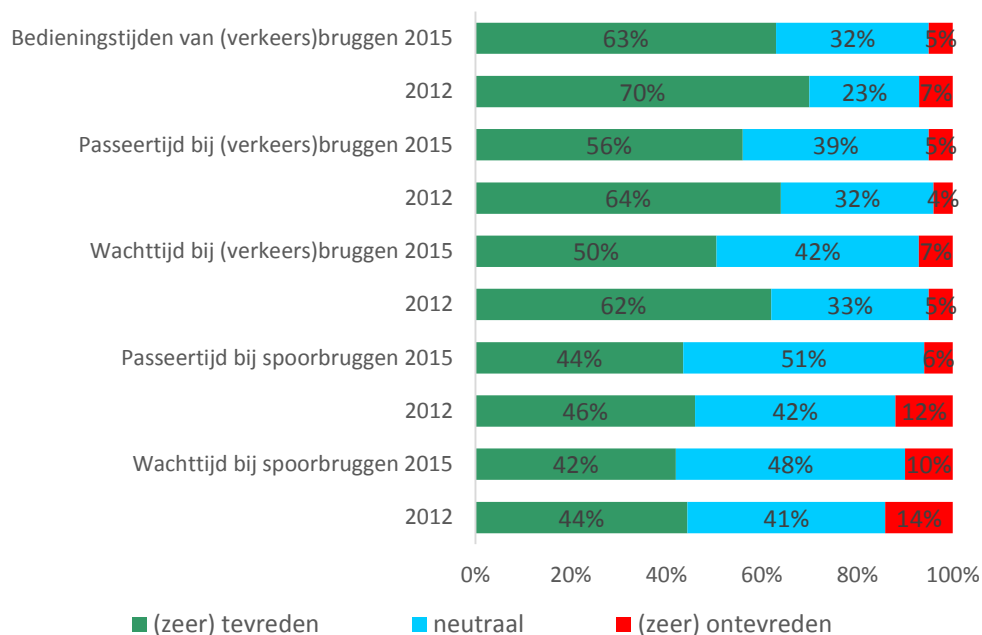
Binnenvaartschippers die het laatst in het vaartgebied Rijn-Oost-Nederland zijn relatief vaker (zeer) ontevreden met de bedieningstijden van sluizen (16%). Voor de andere vaargebieden zijn geen significante verschillen gevonden.

4.4 Dienstverlening bij bruggen

Ruim zes op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over de bedieningstijden van verkeersbruggen (63%). Over de passeertijd bij (verkeers)bruggen is 56% van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden. De helft is tevreden over de wachttijd bij (verkeers)bruggen (50%). In 2012 was dit percentage nog 62%.

Als er wordt gekeken naar de spoorbruggen, dan is te zien dat men hier iets minder tevreden over is. Ruim vier op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over de passeertijd (44%) en wachttijd (42%) bij spoorbruggen. Maar wel is de ontevredenheid over de passeertijd bij spoorbruggen gedaald in vergelijking met 2012 (van 12% naar 6%).

20 | Tevredenheid dienstverlening bij bruggen



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van bruggen en sluisen tijdens uw laatste reis in dit gebied? Basis: 2015 n= 213 / 200 / 191 / 144 / 139; 2012 n=332 / 310 / 304 / 225 / 225

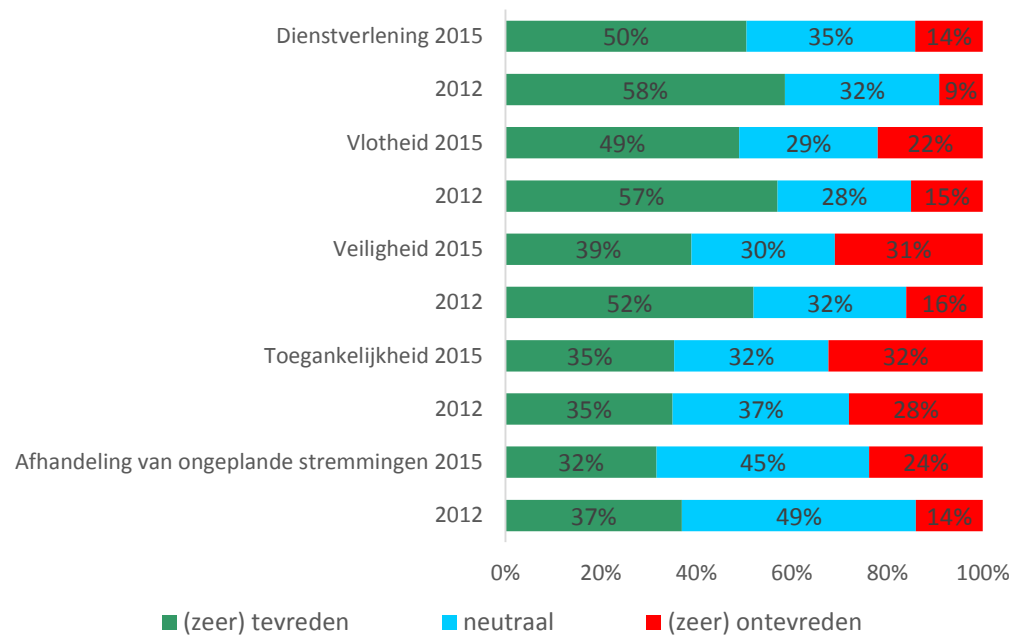
Binnenvaartschippers waarbij Rotterdam-Duitsland het laatste vaargebied was, zijn relatief vaker ontevreden over de bediening van verkeersbruggen (15%), de wachttijd bij (verkeers)bruggen (20%), en de wachttijd bij spoorbruggen (21%). Wanneer Amsterdam-Noord-Nederland de laatste vaarroute was geven binnenvaartschippers juist vaker aan (zeer) tevreden te zijn met de passeertijd bij (verkeers)bruggen (73% t.o.v. 44% gemiddeld).

4.5 Op afstand bediende bruggen en sluisen

Aan de binnenvaartschippers die wel eens met op afstand bediende bruggen en sluisen te maken hebben gehad, is een aantal aspecten voorgelegd. Over de dienstverlening van deze bruggen en sluisen (50%) en de vlotheid (49%) zijn de binnenvaartschippers het vaakst tevreden. De ontevredenheid met de vlotheid is wel gestegen in vergelijking met 2012 (van 15% naar 22%). Met de veiligheid zijn nagenoeg vier op de tien binnenvaartschippers tevreden. Ten opzichte van 2012 is de ontevredenheid over de veiligheid bij op afstand bediende bruggen en sluisen gestegen van 16% naar 31%. Over de toegankelijkheid (bijvoorbeeld het aan en van boord gaan bij op afstand bediende bruggen/sluisen) en de afhandeling van ongeplande stremmingen is een derde van de binnenvaartschippers tevreden (respectievelijk 35% en 32%). Over de

afhandeling van ongeplande stremmingen zijn de binnenvaartschippers, in vergelijking met 2012, vaker ontevreden (24% t.o.v. 14%).

21 | Tevredenheid op afstand bediende bruggen en sluizen



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van op afstand bediende objecten tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n=207/210/205/192/155; 2012 n=288/286/284/286/215

Als we kijken naar de verschillen tussen de vaarregio's, dan zien we dat binnenvaartschippers die het laatst de Maasroute gevaren hebben vaker ontevreden zijn over de vlotheid (33%). De binnenvaartschippers met vaarroute Amsterdam-Noord-Nederland zijn vaker tevreden over de dienstverlening (69%).

22 | Redenen ontevreden over bruggen en sluizen

Aan binnenvaartschippers die ontevreden zijn over de aspecten wat betreft bruggen en sluizen, is gevraagd naar de reden en eventueel de locatie.

"Ik vind op afstandsbediening een van de onveiligste dingen die ik onderweg tegenkom."

"Ik vind het te risicovol om met onbemande bruggen of sluizen te werken. Veiligheid mag niet in het geding komen wegens bezuinigingen."

"Dat er tegenwoordig veel storingen zijn en de pas nieuw verbouwde sluis in Belfeld steeds weer problemen zijn."

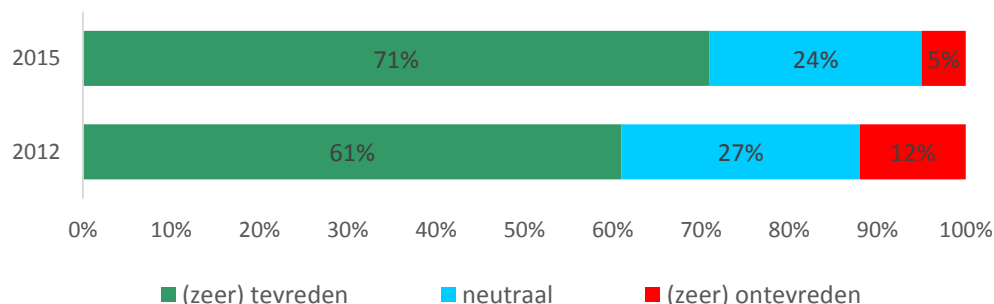
"Afloopvoorzieningen vaak onvoldoende en onveilig. Ook het op afstand bedienen van bruggen/sluizen is onveilig. Geen goed toezicht en gevaar dat bruggen/sluizen al dicht gaan terwijl het schip nog niet uit de brug/sluis is. Ook in geval van calamiteiten is er geen toezicht om passende acties te nemen."

"Op afstand bediende sluizen duurt langer. Met personeel op de sluis ging het sneller."

4.6 Inschatten reistijd

Binnenvaartschippers is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de betrouwbaarheid waarmee de reistijd van hun laatste reis in kon worden geschat. 71% is (zeer) tevreden over het inschatten van de reistijd en slechts 5% is (zeer) ontevreden. In vergelijking met 2012, is de ontevredenheid gedaald (12%).

23 | Tevredenheid inschatten reistijd laatste reis

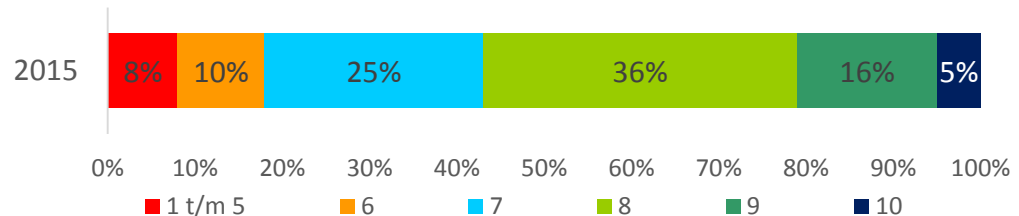


Denkend aan uw laatste reis, in welke mate bent u dan tevreden over de betrouwbaarheid waarmee u uw reistijd kon inschatten? Basis: 2015 n=357; 2012 n=477

Gemiddeld zijn binnenvaartschippers waarvan Amsterdam-Rijn het laatste vaargebied was vaker tevreden (85%) en de schippers uit vaargebied Rijn-Oost-Nederland zijn relatief vaker ontevreden (18%).

Vervolgens is er ook naar een rapportcijfer gevraagd. Het gemiddelde rapportcijfer voor het inschatten van de reistijd is een 7,5.

24 | Rapportcijfer inschatten reistijd



Denkend aan uw laatste reis, kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd?

Basis: 2015 n=362

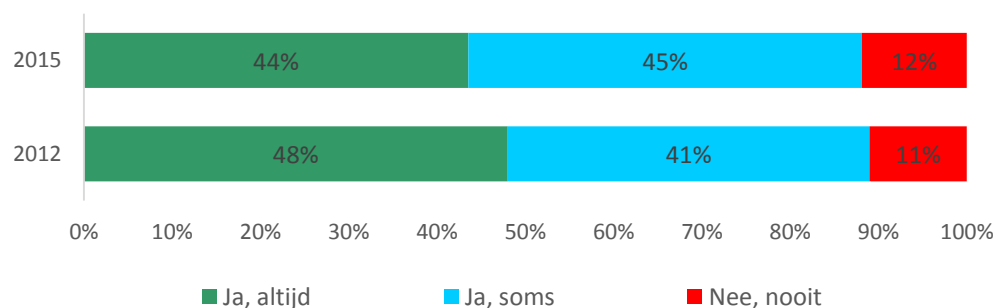
Wanneer de binnenvaartschippers als laatst gevaren hebben in het gebied Rotterdam-Duitsland beoordelen zij de betrouwbaarheid van de reistijd gemiddeld hoger (8,0). De schippers van vaargebied Rijn-Oost-Nederland geven de betrouwbaarheid van de reistijd een lager cijfer, gemiddeld een 6,9.

4.7 Oponthoud/ extra reistijd

De binnenvaartschippers hebben aangegeven in hoeverre ze rekening houden met oponthoud/extra reistijd in de binnenvaart wanneer zij de planning maken.

Ruim vier op de tien binnenvaartschippers houden altijd rekening met oponthoud als de planning wordt gemaakt (44%). Ongeveer hetzelfde aandeel houdt soms rekening met extra reistijd (45%) en 12% houdt hier nooit rekening mee.

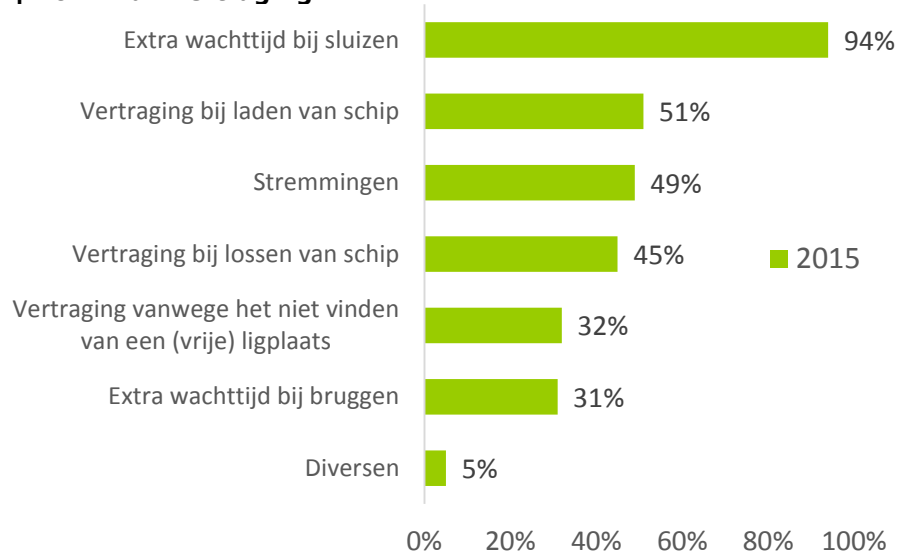
25 | Rekening houden met oponthoud/ extra reistijd



Houdt u van te voren rekening met oponthoud/ extra reistijd in de binnenvaart als u uw planning maakt? Basis: 2015 n=350; 2012 n=488

Wanneer de binnenvaartschippers aan hebben geven dat zij altijd of soms rekening houden met oponthoud/extra reistijd is ze gevraagd met welke vorm van vertraging ze doorgaans rekening houden.

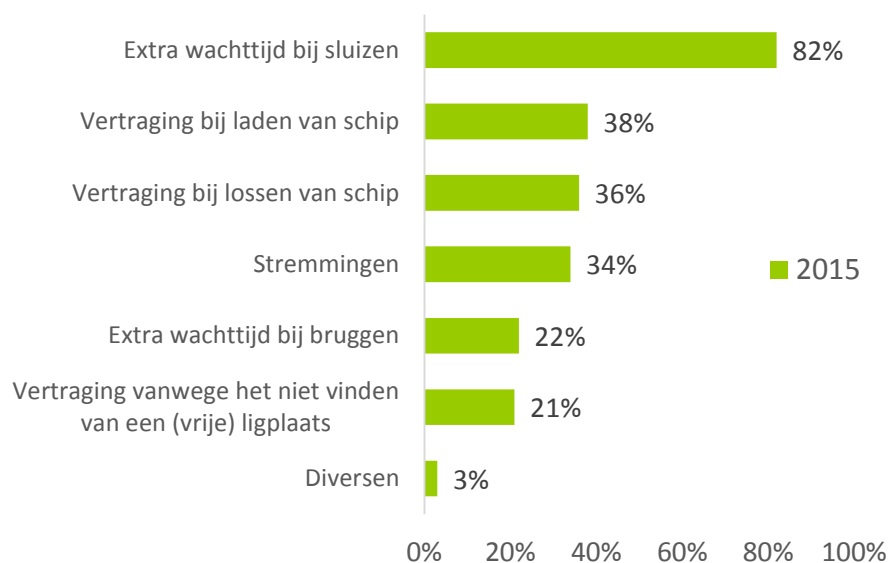
Voor bijna alle binnenvaartschippers geldt dat ze rekening houden met extra wachttijd bij de sluizen (94%). De helft houdt rekening met vertragingen bij het laden van het schip (51%) of met stremmingen (49%). Minder binnenvaartschippers houden rekening met vertraging bij het lossen van het schip (45%). Bijna een derde houdt rekening met vertraging vanwege het niet kunnen vinden van een (vrije) ligplaats (32%) en extra wachttijd bij bruggen (31%).

26 | Vorm van vertraging

Met welke vorm van vertraging houdt u doorgaans rekening? Basis: 2015 n=308

Binnenvaartschippers waarvan het laatste vaargebied Rotterdam-Duitsland was geven vaker aan vertraging te hebben bij het laden van het schip (65%). De schippers in het vaargebied Amsterdam-Rijn hebben minder vaak te maken met het niet kunnen vinden van een (vrije) ligplaats (16%). In het vaargebied Westerschelde-Rijn hoeft men minder vaak rekening te houden met extra wachttijd bij bruggen (17%).

Over het algemeen heeft de extra wachttijd bij sluizen het meeste invloed op de reistijd (82%). Vervolgens worden vertraging bij laden (38%) en lossen (36%) van het schip en stremmingen (34%) genoemd.

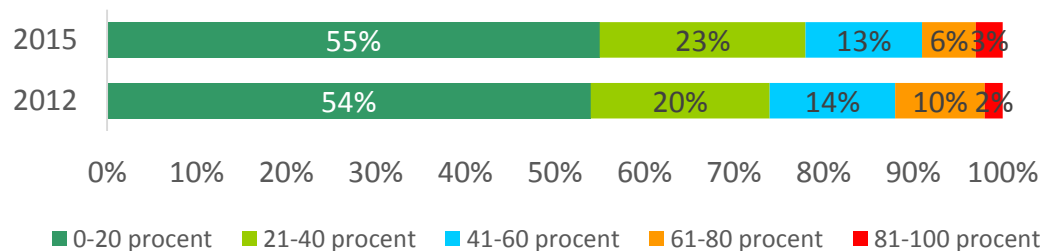
27 | Vorm van vertraging meest invloed op reistijd

Welke vertraging heeft de meeste invloed op uw reistijd? Basis: 2015 n=357

De binnenvaartschippers die het laatst gevaren hebben in het vaargebied Rotterdam-Duitsland geven vaker aan dat vertraging bij het laden (57%) en lossen (49%) van het schip de meest invloed heeft op hun reistijd. De extra wachttijd bij bruggen heeft vaker het meeste invloed op de reistijd voor binnenvaartschippers op de Maasroute (33%). Vertraging vanwege het vinden van een (vrije) ligplaats wordt door de schippers uit vaargebied Amsterdam-Rijn minder vaak genoemd (7%).

Voor ruim de helft van de binnenvaartschippers is in slechts nul tot twintig procent van de reizen de geplande reistijd niet gelijk aan de gerealiseerde reistijd (55%). Voor bijna een kwart geldt dat eenentwintig tot veertig procent van de reizen de geplande reistijd afwijkt van de gerealiseerde. Eenenviertel tot honderd procent van de reizen wijkt af van de geplande reistijd voor nagenoeg een kwart van de binnenvaartschippers (22%). Er zijn geen verschillen met 2012.

28 | Percentage reizen geplande reistijd niet gelijk aan gerealiseerde

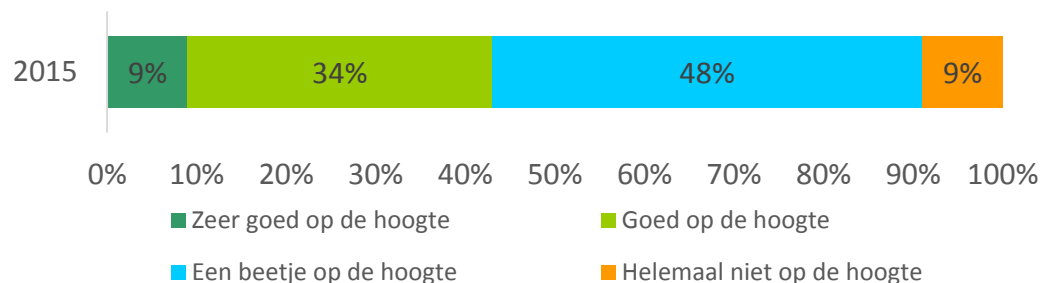


In hoeveel procent van uw reizen is uw geplande reistijd niet gelijk aan de gerealiseerde reistijd?
Basis: 2015 n=317, 2012 n=368

4.8 Bezuinigingen

Net als veel andere overheidsinstellingen moet Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen de komende jaren bezuinigen op het beheer en onderhoud van de vaarwegen. Ruim vier op de tien binnenvaartschippers zijn hiervan (zeer) goed op de hoogte (43%). De helft geeft aan een beetje op de hoogte te zijn (48%) en 9% van de binnenvaartschippers is helemaal niet op de hoogte van de bezuinigingen.

29 | Bekendheid bezuinigingen

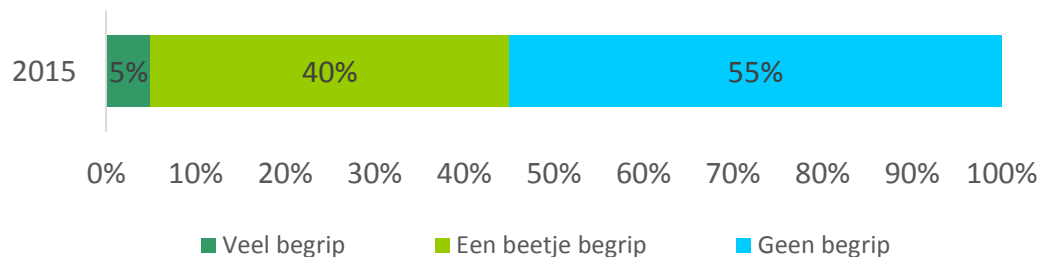


In hoeverre bent u ervan op de hoogte dat Rijkswaterstaat moet bezuinigen? Basis: 2015 n=353

Wanneer het laatste vaarbied Rotterdam-Duitsland is geweest zijn de binnenvaartschippers vaker helemaal niet op de hoogte van de bezuinigingen (18%).

Een kleine meerderheid geeft aan een geen begrip te hebben voor de bezuinigingen op beheer en onderhoud van vaarwegen (55%). 5% van de binnenvaartschippers heeft er veel begrip voor en 40% heeft een beetje begrip voor de bezuinigingen. Dit verschilt niet binnen de verschillende vaargebieden.

30 | Begrip voor bezuinigingen



In welke mate heeft u er begrip voor dat Rijkswaterstaat de komende jaren moet bezuinigen op het beheer en onderhoud van de vaarweg? Basis: 2015 n=356

31 | Redenen onbegrip bezuinigingsmaatregelen

Aan de binnenvaartschippers die aangegeven hebben geen begrip te hebben voor de bezuinigingsmaatregelen, is gevraagd voor welke bezuinigingsmaatregelen er geen begrip is.

"Inkrimpen van bezetting op sluizen. Bediening op afstand heeft al behoorlijk wat schade opgeleverd zoals hefbrug Boskoop, schip klem tussen sluisdeuren Lelystad enz."

"Het weg bezuinigen van sluis en brug personeel, terwijl er aan de top over de top salarissen worden betaald, terwijl die geen kennis van zaken hebben."

"Geen loopbruggen bij afmeerpalen (calamiteit)"

"Het schrappen van personeel op sluizen en bruggen. En het niet op diepte houden van de vaarwegen als ook het onderhoud aan de havens en vaarwegen."

"Geen steigers bij aanlegplaatsen. Geen vuilcontainers."

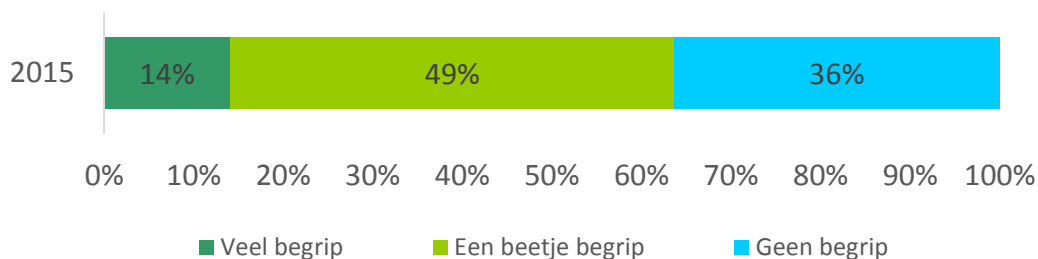
"Ligplaatsen voor de binnenvaartschepen. Door slecht onderhoud kunnen/mogen schepen vaak niet meer afmeren."

"Door bezuinigingen verdwijnt veel kennis en ervaring van de werkvloer. Management heeft totaal geen gevoel bij werk in, op en naast het water. Geen doorstroming van personeel naar plekken waar die kennis een must is."

"Schutbeperkingen, onderhoud kunstwerken wat tot storingen en stremmingen kan lijden. Dit benadeeld de binnenvaart als milieuvriendelijkste vervoersmodaliteit!"

Aan de binnenvaartschippers is de volgende stelling voorgelegd: Meer bezuinigen op vaarwegen waar het minder druk is dan op vaarwegen waar het druk is. Van de binnenvaartschippers heeft 14% hier veel begrip voor, bijna de helft heeft een beetje begrip voor deze bezuinigingen en 36% heeft hier geen begrip voor.

32 | Begrip bezuinigingen op minder drukke vaarwegen



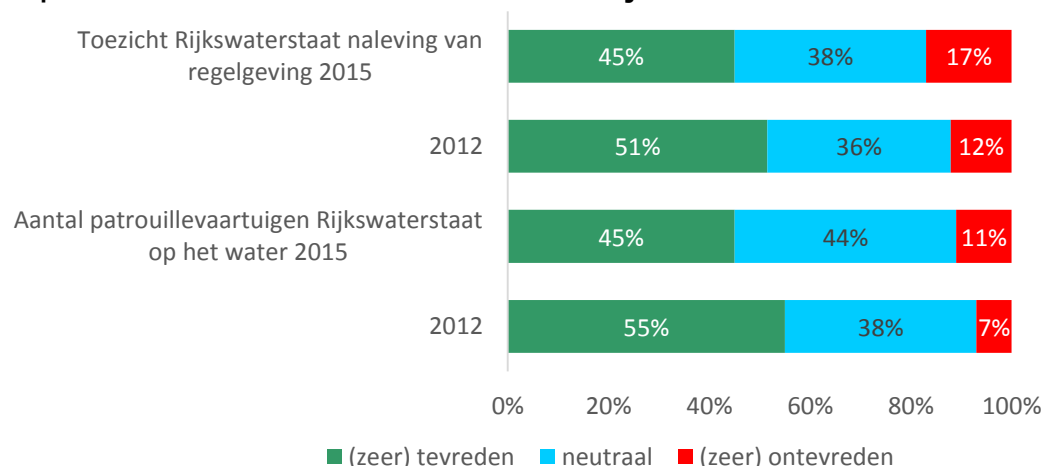
Bij de verdeling van de bezuinigingen moet Rijkswaterstaat afwegingen maken. Kunt u voor de volgende bezuiniging op het beheer en onderhoud van de vaarweg aangeven in welke mate u er begrip voor heeft: meer bezuinigen op vaarwegen waar het minder druk is. Basis: 2015 n=354

Binnenvaartschippers die het laatst in het vaargebied Amsterdam-Noord-Nederland (51%) en Maasroute (52%) hebben gevaren geven vaker aan geen begrip te hebben voor bezuinigingen. Schippers van de vaarroute Rotterdam-Duitsland hebben minder vaak geen begrip (27%).

4.9 Zichtbaarheid en toezicht Rijkswaterstaat

Bijna de helft van de binnenvaartschippers is (zeer) tevreden met het toezicht van Rijkswaterstaat op de naleving van de regelgeving en het aantal patrouillevaartuigen van Rijkswaterstaat op het water (beide 45%). Het meest ontevreden zijn de schippers met het toezicht van Rijkswaterstaat op de naleving van regelgeving (17%). Ten opzichte van 2012 is de tevredenheid over het aantal patrouillevaartuigen van Rijkswaterstaat op het water afgenomen. Er zijn geen significante verschillen per vaargebied ten opzichte van het totaal.

33 | Tevredenheid zichtbaarheid en toezicht Rijkswaterstaat



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten in dit gebied tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n= 329/ 331; 2012 n=439/ 437

4.10 Conclusie

Wat betreft de verkeersaanwijzingen van verkeersposten en de aanmeldprocedure bij bruggen en sluizen is ongeveer driekwart van de binnenvaartschippers tevreden. De afstemming van bruggen en/of sluizen kan nog wel verbeterd worden, hierover zijn binnenvaartschippers minder tevreden. De bediening van de op afstand bediende objecten verdient de grootste aandacht; 33% is hier (zeer) ontevreden over, in 2012 was dit aandeel nog 21%.

Als er wordt gekeken naar de verschillende aspecten van de op afstand bediende objecten, dan is de binnenvaartschipper voornamelijk ontevreden over de veiligheid en de toegankelijkheid bij deze objecten. Ook is minder dan een derde tevreden over de afhandeling van ongeplande stremmingen met betrekking tot op afstand bediende objecten. De ontevredenheid wat betreft de passeertijd en de wachttijd bij sluizen is gedaald ten opzichte van 2012. Over de bedieningstijden van sluizen is dan ook de ruime meerderheid tevreden.

Over het algemeen zijn binnenvaartschippers vaker tevreden over de passeertijden en wachttijden bij verkeersbruggen in vergelijking met spoorbruggen.

Ondanks de ontevredenheid met op afstand bediende objecten, geeft ruim 70% van de binnenvaartschippers aan de reistijd goed in te schatten, al houdt nagenoeg iedereen wel eens rekening op extra reistijd, waarbij ruim vier op de tien hier altijd rekening mee houdt. Deze extra reistijd wordt voornamelijk veroorzaakt door de extra wachttijden bij sluizen.

De meerderheid van binnenvaartschippers is op de hoogte van de bezuinigingen van Rijkswaterstaat. Wel geeft 55% aan hier geen begrip voor te hebben. Wel hebben binnenvaartschippers meer begrip voor het feit dat Rijkswaterstaat bezuinigt op de vaarwegen waar het minder druk is (63%).

Nagenoeg de helft van de schippers is tevreden over het toezicht van Rijkswaterstaat op de naleving van de regelgeving en over het aantal patrouillevaartuigen op het water. De tevredenheid met dit laatste punt is gedaald ten opzichte van 2012.

5 Informatievoorziening

5.1 Inleiding

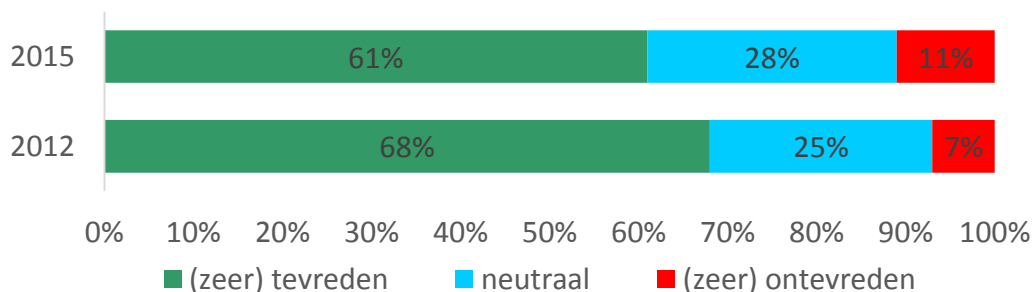
Informatievoorziening is belangrijk voor de algemene tevredenheidsscore van Rijkswaterstaat. In dit hoofdstuk worden de volgende aspecten van informatievoorziening besproken:

- Informatievoorziening m.b.t. de vaarweg
- Gebruik van informatiebronnen en communicatiemiddelen
- Tevredenheid met communicatiemiddelen
- Tevredenheid onderwerpen informatievoorziening
- Deelaspecten informatievoorziening
- Bekendheid en gebruik websites
- Landelijke informatielijn
- Bekendheid campagne 'Varen doe je Samen'

5.2 Tevredenheid informatievoorziening m.b.t. de vaarweg

Aan de binnenvaartschippers is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de informatievoorziening met betrekking tot de vaarwegen van Rijkswaterstaat. Ruim zes op de tien (61%) binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden. Een kwart antwoordt neutraal (28%) en 11% is (zeer) ontevreden over de informatievoorziening. Ten opzichte van 2012 is de ontevredenheid gestegen.

34 | Tevredenheid informatievoorziening m.b.t. de vaarweg



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de vaarweg? Informatievoorziening m.b.t. de vaarweg (Basis: 2015 n=365, 2012 n=483)

De binnenvaartschippers voor wie de Westerschelde het laatste vaargebied was zijn gemiddeld vaker (zeer) tevreden (90%). De schipper voor wie de Maasroute de laatste vaarroute is geweest zijn gemiddeld vaker (zeer) ontevreden (25%).

5.3 Gebruik van informatiebronnen/communicatiemiddelen

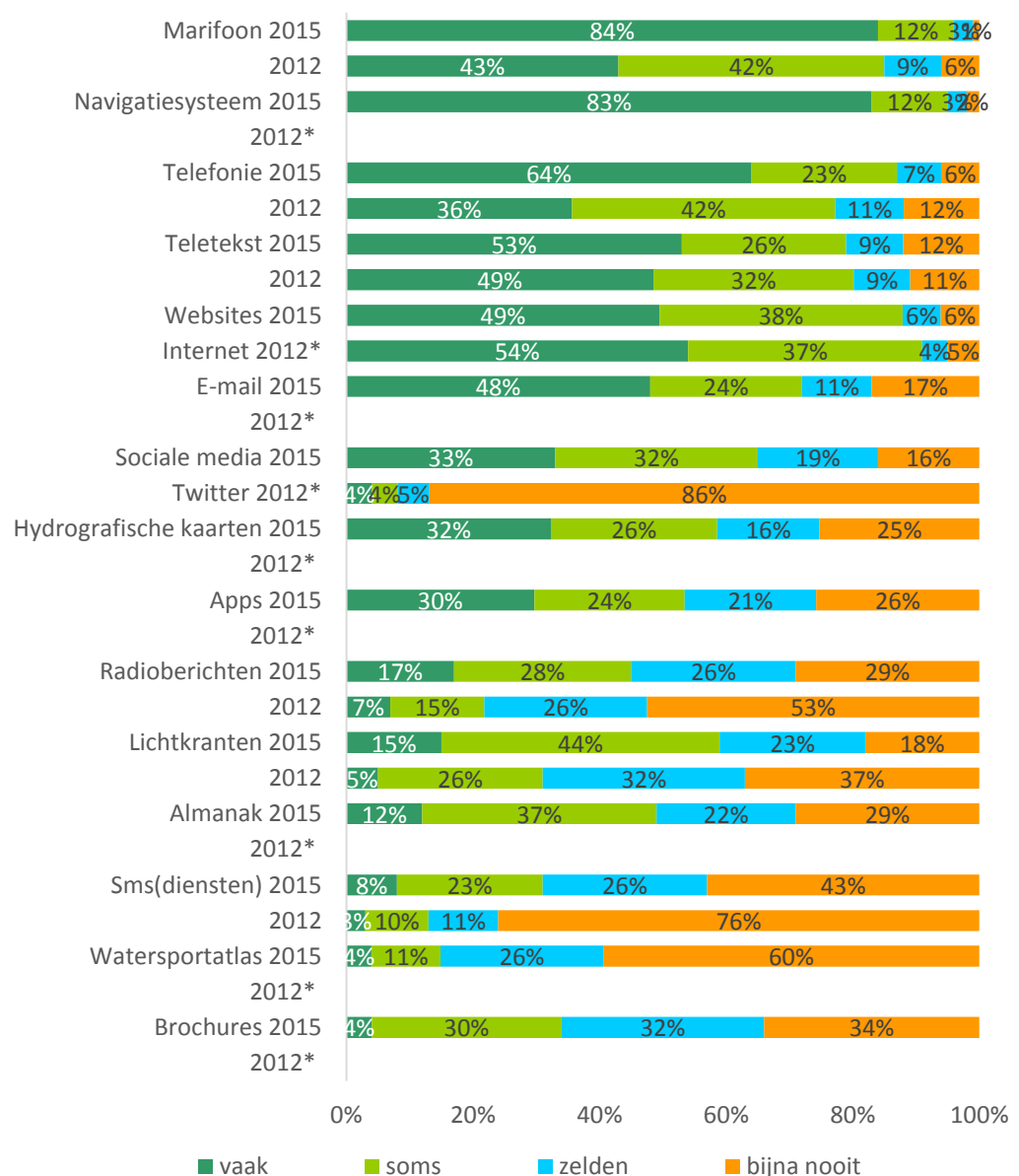
Binnenvaartschippers is een aantal informatiebronnen en communicatiemiddelen voorgelegd. Zij zijn gevraagd in hoeverre deze middelen worden gebruikt vooraf en tijdens de reis.

De marifoon (84%) en het navigatiesysteem (83%) worden het vaakst gebruikt. Bijna twee derde gebruikt vaak telefonie (64%). Teletekst (53%), websites (49%) en e-mail (48%) worden door circa de helft van de binnenvaartschippers vaak vooraf of tijdens de reis gebruikt. Sociale media (33%) en hydrografische kaarten (32%) worden door

een derde vaak gebruikt. Van sms-diensten (8%), watersportatlas (4%) en brochures (4%) wordt het minst vaak gebruik gemaakt.

In 2012 werd er vooraf of tijdens de reis het meest gebruik gemaakt van internet, teletekst en marifoon.

35 | Gebruik communicatiemiddelen



*Niet voorgelegd

Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatiemiddelen/ informatiebronnen vooraf of tijdens uw reis? Basis: 2015

n=361/339/340/339/342/319/290/306/261/296/286/285/261/171/301, 2012 nmin= 385, nmax=468

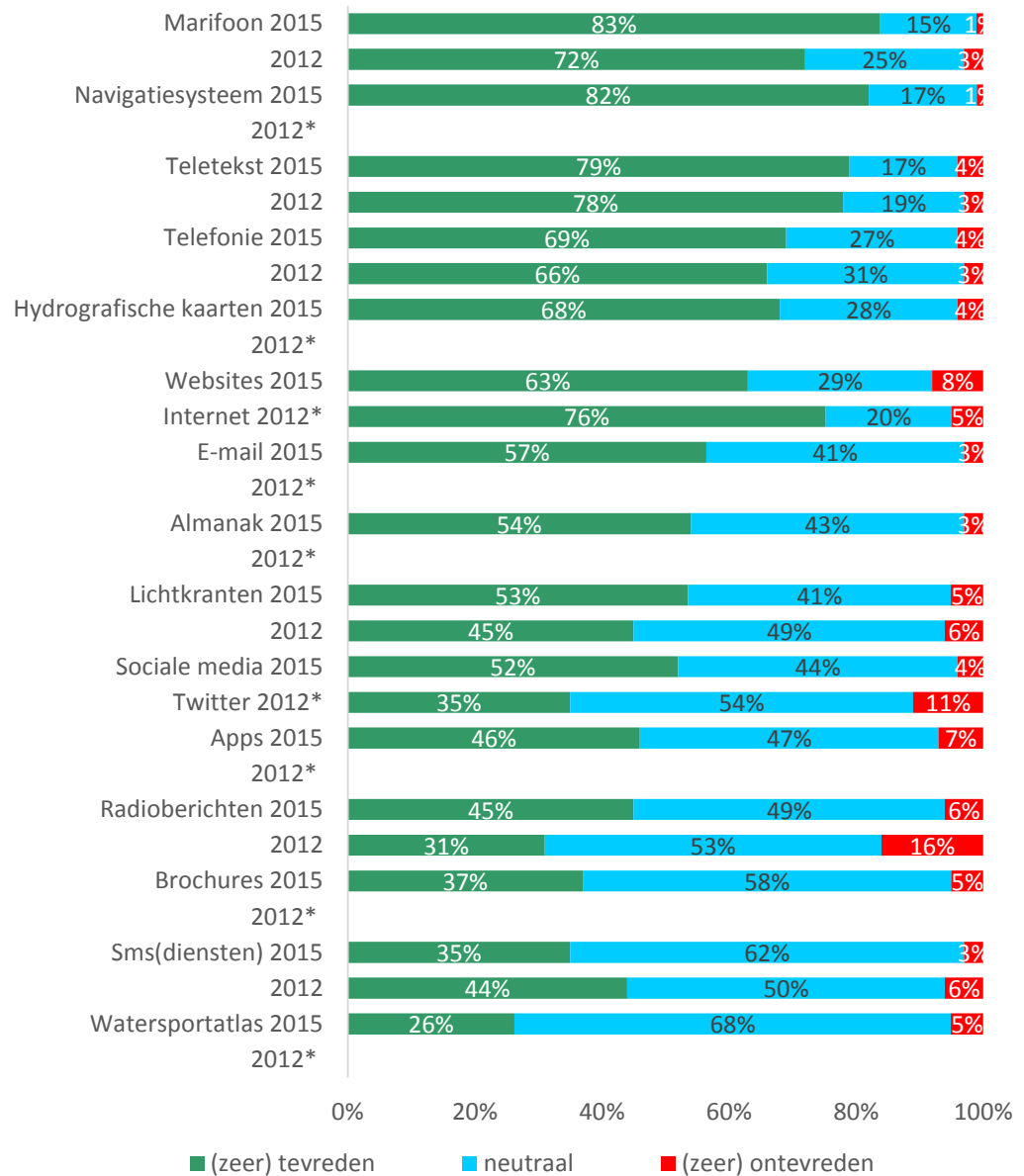
Sociale media wordt door de schippers uit vaargebied Rotterdam-Duitsland vaker gebruikt (75%). Teletekst (97%), hydrografische kaarten (81%), almanak (78%) en de watersportatlas (39%) worden door de schippers van Rijn-Oost-Nederland vaker gebruikt. Door binnenvaartschippers uit Amsterdam-Noord-Nederland worden apps minder vaak gebruikt. Schippers van de Maasroute gebruiken lichtkranten minder vaak en de binnenvaartschippers uit vaargebied Amsterdam-Rijn maken minder gebruik van telefonie.

5.4 Tevredenheid van informatiebronnen/communicatiemiddelen

Na het gebruik is er gevraagd naar de tevredenheid met de informatiebronnen en communicatiemiddelen. Met de marifoon (83%), het navigatiesysteem (82%) en teletekst (79%) zijn binnenvaartschippers het meest tevreden.

De tevredenheidsscores van brochures (37%), sms(diensten) (35%) en watersportatlas (26%) zijn het laagst. Dit zijn ook de middelen die het minst worden gebruikt en er wordt dan ook vaker neutraal geantwoord als er naar de tevredenheid wordt gevraagd.

36 | Tevredenheid met informatiebronnen/communicatiemiddelen



* niet voorgelegd

Hoe tevreden bent u over de informatie die via de volgende communicatiemiddelen/informatiebronnen wordt versterkt? Basis: 2015 n=345 /319 /315/ 313/271 /323 /277 /233 /258 /230 /200/ 221/ 252/ 181/ 129; 2012 nmin=71 en nmax = 446

37 | Redenen ontevreden communicatievoorzieningen

Als de binnenvaartschippers (deels) ontevreden waren over de communicatievoorzieningen, is er gevraagd naar de redenen.

"Web van Rijkswaterstaat is te groot en een doolhof."

"Website van Rijkswaterstaat is niet klantgericht maar laat vooral zien hoe geweldig dat ze zijn. Ook veel te veel info waar niemand op zit te wachten. Als ik de bedieningstijd van een sluis wil weten kan ik dit niet even snel vinden. Probeer het zelf maar eens "even" te vinden. "

"De website met de NAP waterstanden heeft regelmatig problemen."

"Omdat op teletekst de informatie vaak veel te laat of helemaal niet wordt doorgegeven, o.a. de stremmingen. Via de telefoon krijg je vaak iemand die te weinig over scheepvaart weet, dus geen idee hebt waar je het over hebt. Op de websites is de informatie helemaal slecht te vinden. etc."

"Sluis planningen zouden met een betere app, beter en vooral sneller moeten kunnen worden door gegeven."

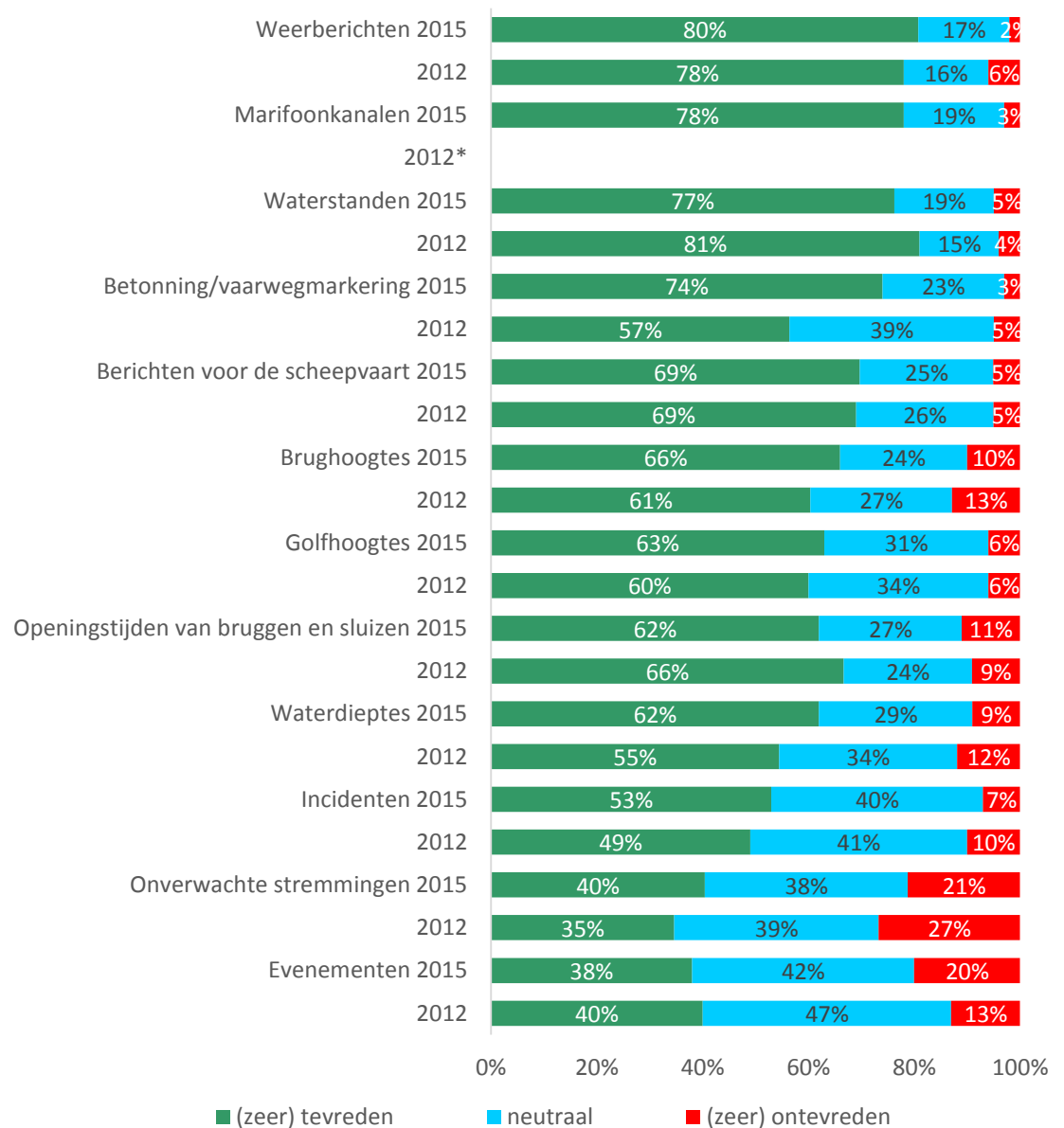
5.5 Tevredenheid onderwerpen informatievoorziening

Binnenvaartschippers kunnen over verschillende onderwerpen informatie ontvangen (zie figuur 24). Over het algemeen zijn de binnenvaartschippers (zeer) tevreden over de verschillende onderwerpen. Met weerberichten (80%), marifoonkanalen (78%), waterstanden (77%), en betonning/ vaarwegmarkering (74%) zijn de binnenvaartschippers het meest tevreden.

De tevredenheidsscores van de onderwerpen incidenten (53%), onverwachte stremmingen (40%), en evenementen (38%) liggen gemiddeld wat lager. Op deze onderwerpen antwoorden de binnenvaartschippers vaker neutraal.

Het vaakst ontevreden zijn de binnenvaartschippers dan ook over de informatie rondom onverwachte stremmingen (21%) en evenementen (20%).

38 | Tevredenheid onderwerpen informatievoorziening



Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening van de volgende zaken? Basis: 2015 n= 345/ 357/ 355/ 352/ 354/ 354/ 309/ 352/ 355/ 329/ 347/ 325; 2012 nmin= 404, nmax=477

Over de informatievoorziening van marifoonkanalen (93%) en waterstanden (90%) zijn de binnenvaartschipper waarvan de laatste vaarroute Amsterdam-Rijn was vaker (zeer) tevreden. Schippers uit het vaargebied Rotterdam-Duitsland zijn vaker negatiever over de informatievoorziening van brughoogtes (18%), waterdieptes (16%), en waterstanden (10%).

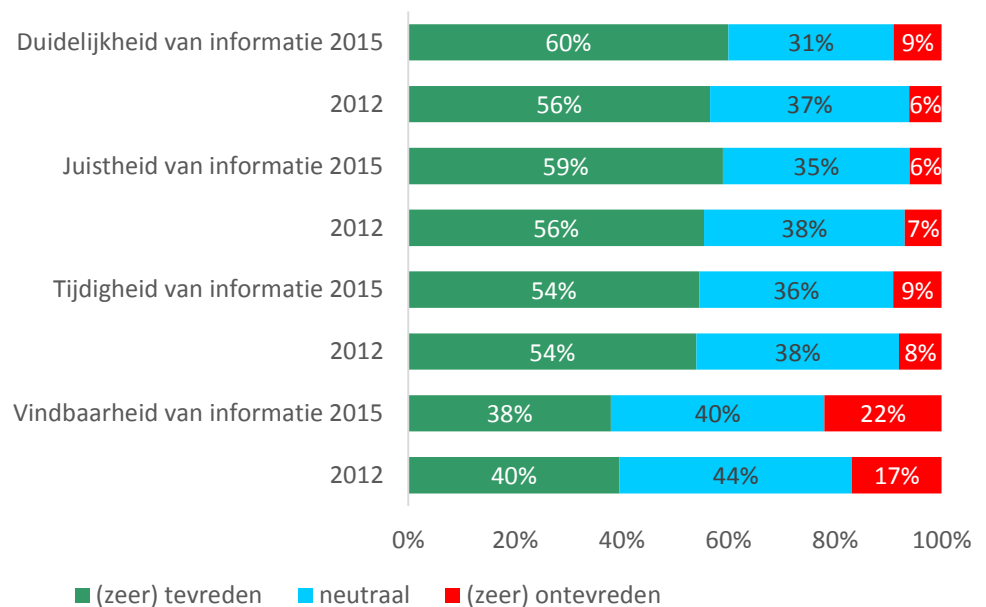
5.6 Tevredenheid deelaspecten informatievoorziening

De deelaspecten van de informatievoorziening zijn ook door de binnenvaartschippers beoordeeld. Zes op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over de duidelijkheid (60%) en juistheid (59%) van de informatievoorziening.

Van de binnenvaartschippers is 54% (zeer) tevreden met de tijdigheid van de informatie.

Over de vindbaarheid van informatie zijn de binnenvaartschippers minder tevreden. 38% is hierover (zeer) tevreden en 22% is (zeer) ontevreden over de vindbaarheid van de informatie.

39| Tevredenheid deelaspecten informatievoorziening



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van informatievoorziening? Basis: 2015 n=359/ 360/ 358/ 357; 2012 n= nmin=463, nmax=470

Binnenvaartschipper waarvan de Maasroute het laatste vaargebied was zijn vaker (zeer) ontevreden over de tijdigheid van informatie (17%) en duidelijkheid van informatie (18%).

Indien een binnenvaartschipper met stremmingen te maken heeft gehad, is men minder tevreden met de informatievoorziening in vergelijking met schippers die niet te maken hebben gehad met stremmingen (50% versus 64%).

40 | Redenen ontevreden over informatievoorziening

Wanneer de binnenvaartschippers (deels) ontevreden waren over de onderwerpen van informatie of de deelaspecten, is gevraagd naar de reden van ontevredenheid.

"De informatie die wij krijgen tijdens onverwachte stremmingen of calamiteiten is ver beneden peil. Meestal krijgen wij alleen te horen dat er een stremming is en verder niks."

"Vaak komt informatie van RWS pas als wij onderling al op de hoogte zijn. Informatie over stremmingen zijn vaak onvindbaar en voor ons geheel onverwacht."

"Op teletekst pagina 721 en 722 is de informatie te zien mbt. de vaarwegen. Dit zou ook mooi zijn op een site waar je de gekozen vaarroute in kan vullen zodat de berichten die op de route voorbij komen bij elkaar ziet."

"Wij kunnen niet heel de dag op zoek naar info want wij moeten ook werken. Info moet dus actief naar ons toekomen via telefoon, mail of marifoon."

"Vind dat de brughogtes niet overal kloppen of niet duidelijk aangegeven."

"Informatie komt te laat of is gebrekkig."

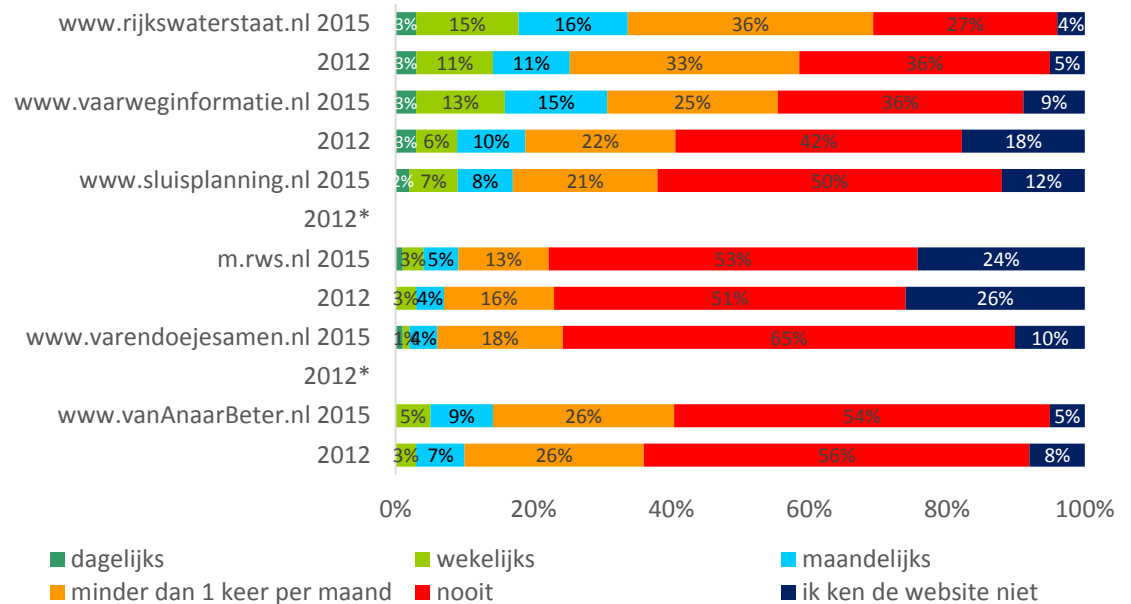
"Vaak te laat aangegeven."

5.7 Websites

Binnenvaartschippers is gevraagd in hoeverre zij gebruik maken van de voorgelegde websites.

De meerderheid van de websites wordt minder dan 1 keer per maand of nooit gebruikt door de ondervraagde binnenvaartschippers.

Varendoejesamen.nl, vanAnaarBeter.nl, en de mobiele website van rws (m.rws.nl) worden het minst gebruikt. De mobiele websites m.rws.nl is het meest onbekend. De 'normale' website van Rijkswaterstaat (Rijkswaterstaat.nl) is bij 96% bekend en van de totale groep ondervraagde bezoekt 69% de website wel eens.

41 | Gebruik websites

* niet voorgelegd

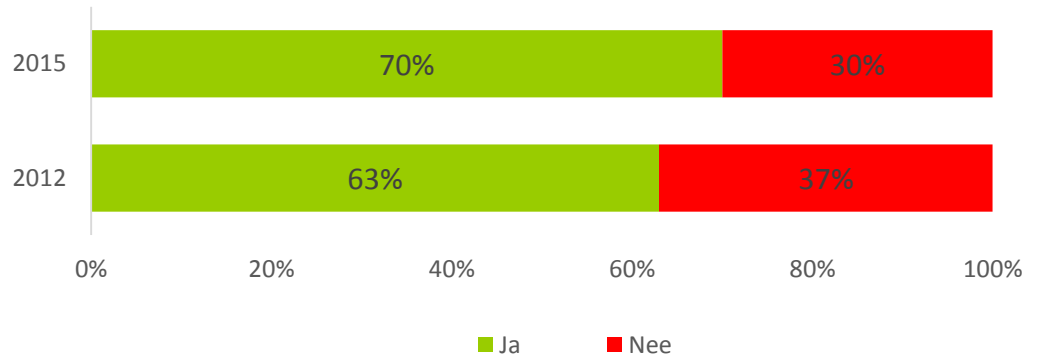
Maakt u wel eens gebruik van de volgende websites? Basis: 2015 n= 365; 2012 nmin=461 en nmax=475

De binnenvaartschippers die het laatst via de Amsterdam-Rijn vaarroute gevaren maken het minst gebruik van de website vaarweginformatie.nl nooit (51% nooit). Schippers van de Maasroute zijn vaker onbekend met de mobiele website m.rws.nl (35%). Deze site wordt door de binnenvaartschippers van de vaarroute Westerschelde-Rijn vaker maandelijks gebruikt (12%). Sluisplanning.nl wordt het vaakst gebruikt door schippers in het vaargebied Westerschelde-Rijn (19% dagelijks tot wekelijks). Van deze groep geeft 37% aan de website nooit te gebruiken (ten opzichte van 50% gemiddeld). Binnenvaartschippers in het vaargebied de Maasroute geven significant vaker aan de website sluisplanning.nl nooit te gebruiken (66%).

5.8 Landelijke informatielijn

De landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002 voor informatie over de vaarweg is bij zeven op de tien binnenvaartschippers bekend (70%). Ten opzichte van 2012 is de bekendheid met de informatielijn gestegen.

42 | Bekendheid landelijke informatielijn



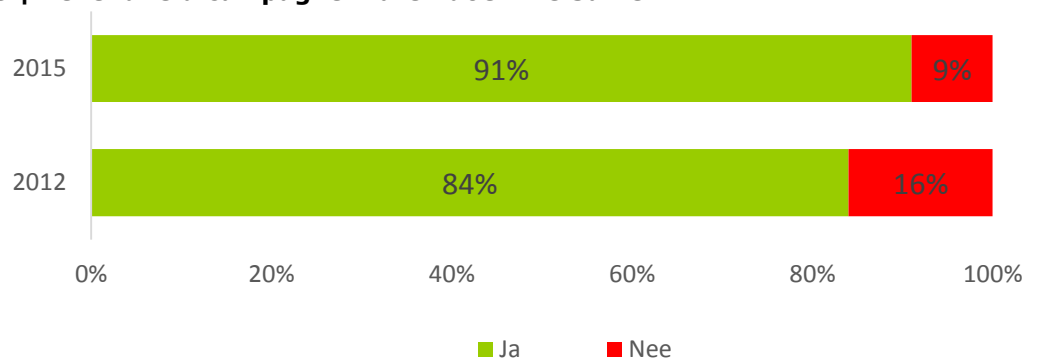
Kent u de landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat 0800-8002 voor informatie over de vaarweg? Basis: 2015 n=365; 2012 n=487

Wanneer binnenvaartschippers als laatst gevaren hebben in het vaargebied Rotterdam-Duitsland zijn zij vaker onbekend met de landelijke informatielijn (45%). Schippers in het vaargebied Maasroute zijn vaker bekend met de informatielijn (82%).

5.9 Bekendheid campagne 'Varen doen we Samen'

Rijkswaterstaat voert samen met een aantal partners de campagne 'Varen doe je Samen'. Bijna alle binnenvaartschippers zijn bekend met deze campagne (91%). De bekendheid met de campagne is sterk gestegen ten opzichte van 2012.

43 | Bekendheid campagne 'Varen doen we Samen'



Kent u de campagne 'Varen doe je Samen' van Rijkswaterstaat en partners? Basis: 2015 n=365; 2012 n=482

5.10 Conclusie

Met de informatievoorziening met de betrekking tot de vaarweg zijn ruim zes op de tien binnenvaartschippers tevreden. Dit aandeel is gedaald ten opzichte van 2012. Als we kijken naar verschillende deelaspecten van informatievoorziening, is men het minst tevreden over de vindbaarheid (38% tevreden). Met de duidelijkheid, juistheid en

tijdigheid is ongeveer zes op de tien tevreden. Wat betreft de onderwerpen van informatievoorziening, zijn schippers het minst tevreden met de informatievoorziening rondom evenementen en onverwachte stremmingen.

De meest gebruikte communicatiemiddelen zijn de marifoon, het navigatiesysteem, de telefoon en teletekst. Dit zijn dan ook de informatiebronnen waar men het meest tevreden over is.

De website van Rijkswaterstaat wordt het vaakst gebruikt in vergelijking met de andere websites. Wel wordt er door de binnenvaartschippers aangegeven dat de informatie hier niet altijd te vinden is of dat informatie te laat wordt gecommuniceerd. De bekendheid van de landelijke informatielijn en de campagne 'Varen doe je samen' is gestegen ten opzichte van 2012.

6 Aanleg, beheer en onderhoud

6.1 Inleiding

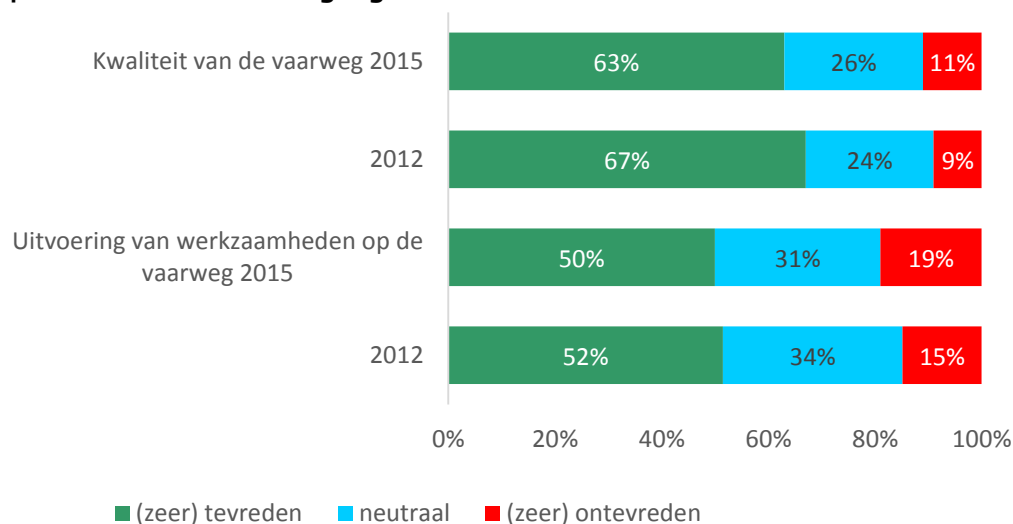
Onder aanleg, beheer en onderhoud vallen de volgende deelaspecten, die achtereenvolgens in dit hoofdstuk worden besproken:

- Kwaliteit van de vaarweg en uitvoering van werkzaamheden
- Vaarweg op route
- Toegangsgeulen
- Markering
- Onderhoud
- Wachtplaatsen
- Afmeervoorzieningen
- Overnachtingsplaatsen
- Stremmingen en oponthoud

6.2 Tevredenheid vaarweg algemeen

De meerderheid van de binnenvaartschippers is tevreden over de kwaliteit van de vaarweg; 63% is (zeer) tevreden. De helft van de binnenvaartschippers is (zeer) tevreden over de uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg (50%). Deze uitkomsten zijn nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2012.

44 | Tevredenheid vaarweg algemeen



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de vaarweg? Basis: 2015 n=365/ 365; 2012 n=490/ 488

Over de kwaliteit van de vaarweg zijn de binnenvaartschippers die als laatst gevaren hebben in het gebied Westerschelde vaker (zeer) tevreden (90%). De schippers uit vaargebied Maasroute zijn hier vaker (zeer) ontevreden over (25%). Ook zijn de binnenvaartschippers uit dit gebied vaker (zeer) ontevreden over de uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg (31%). De schippers uit het vaargebied Rotterdam-Duitsland zijn hier juist vaker (zeer) tevreden over (60%).

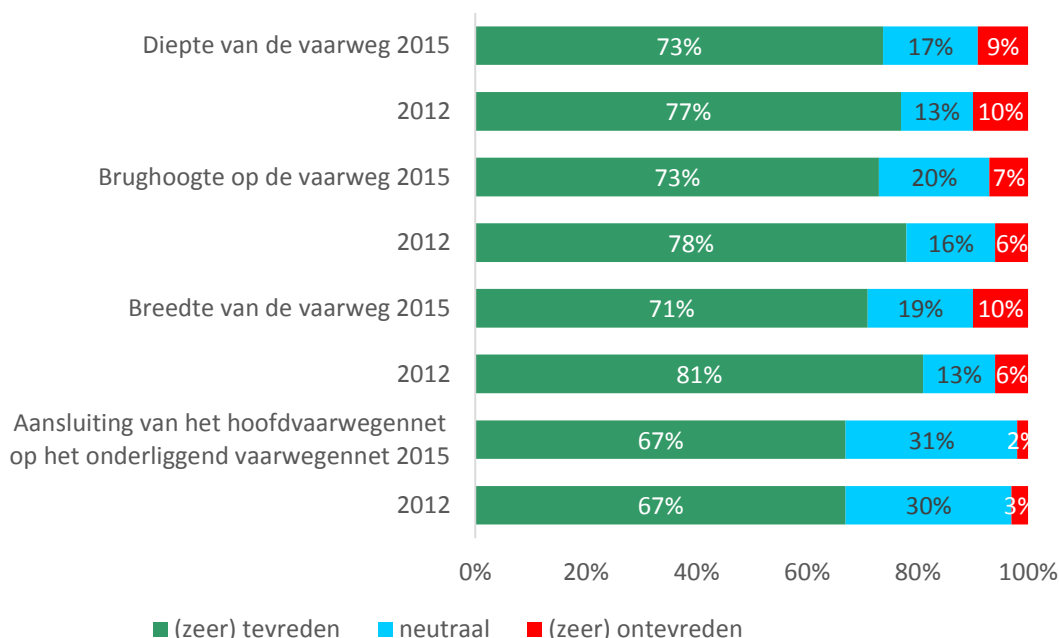
6.3 Vaarweg op route

Binnenvaartschippers hebben een aantal aspecten beoordeeld in het gebied van hun laatste reis.

De ruime meerderheid is (zeer) tevreden over de diepte (73%), brughoogte (73%), en breedte (71%) op/van de vaarweg. Ook de aansluiting van het hoofdvaarwegennet op het onderliggend vaarwegennet wordt door 67% naar tevredenheid beoordeeld.

Ten opzichte van 2012 zijn de binnenvaartschippers minder vaak tevreden over de breedte van de vaarweg.

45 | Tevredenheid vaarweg op route



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten in dit gebied tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n=345/343/ 349/ 332, 2012 n=468 / 459/ 467/ 448

Binnenvaartschippers waarvan het laatste vaargebied de Westerschelde was zijn over het algemeen vaker (zeer) tevreden over de breedte van de vaarweg (86%). De schippers uit het vaargebied Amsterdam-Noord-Nederland geven vaker aan (zeer) ontevreden te zijn met de brughogtes op de vaarweg (17%).

Over de aansluiting van het hoofdvaarwegennet op het onderliggende vaarwegennet zijn de binnenvaartschippers uit het vaargebied Westerschelde-Rijn vaker (zeer) tevreden (84%).

46 | Verbeterpunten van de kwaliteit van vaarwegen

Binnenvaartschippers zijn gevraagd om te beschrijven wat als eerste moet worden aangepakt om de vaarwegen te verbeteren. Er is weinig ontevredenheid over de vaarwegen zelf, men is voornamelijk ontevreden over de afmeervoorzieningen en overnachtingsplaatsen.

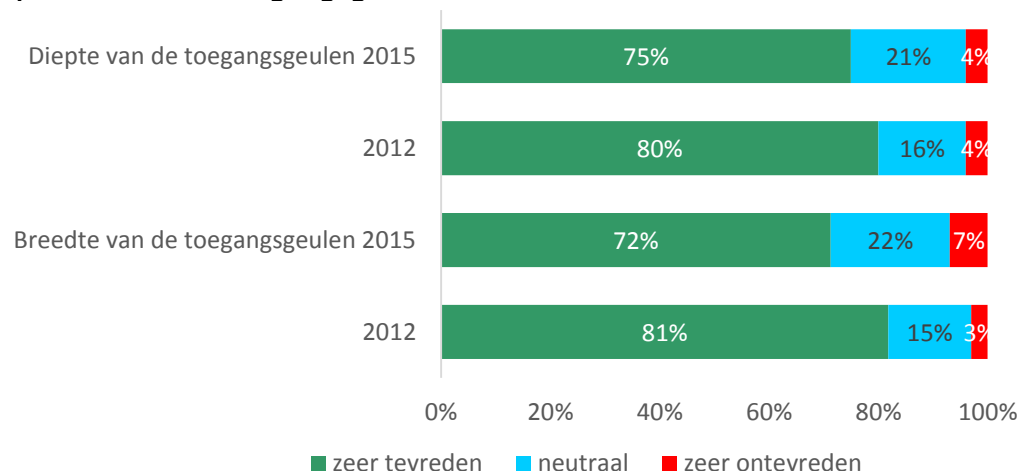
"Ontstening op de maas. Toeleidingskanaal naar Oss is de invaart krap."

6.4 Toegangseulen

Naast de vaarwegen is er specifiek ingegaan op de toegangseulen op de route van de laatste gevaren reis. Bijna drie kwart van de binnenvaartschippers is (zeer) tevreden met de diepte (75%) en de breedte (72%) van de toegangseulen.

In vergelijking met 2012 zijn binnenvaartschippers minder tevreden over de breedte van de toegangseulen op de vaarroute.

47 | Tevredenheid toegangseulen



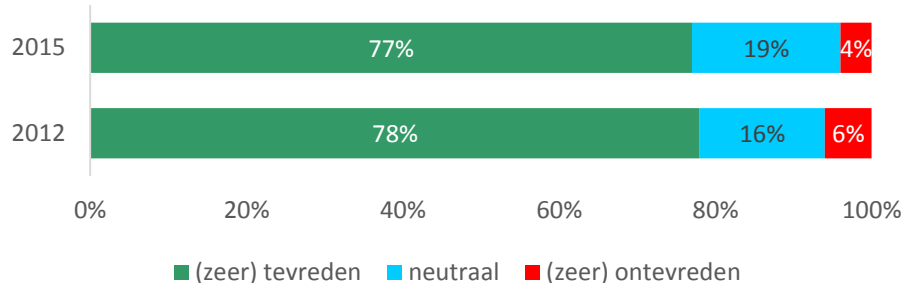
Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten in dit gebied tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n=325/ 323, 2012 n=451/ 446

Zowel met de diepte als de breedte van de toegangseulen zijn de binnenvaartschippers die als laatst gevaren hebben in het vaargebied Westerschelde-Rijn vaker tevreden.

6.5 Markering

Doormiddel van onder andere betonning en kribbakens wordt de markering aangegeven in de vaarwegen. Ruim drie kwart van de binnenvaartschippers is (zeer) tevreden met de markering (77%). De tevredenheid met de markering wijkt ten opzichte van 2012 niet af.

24 | Tevredenheid markering



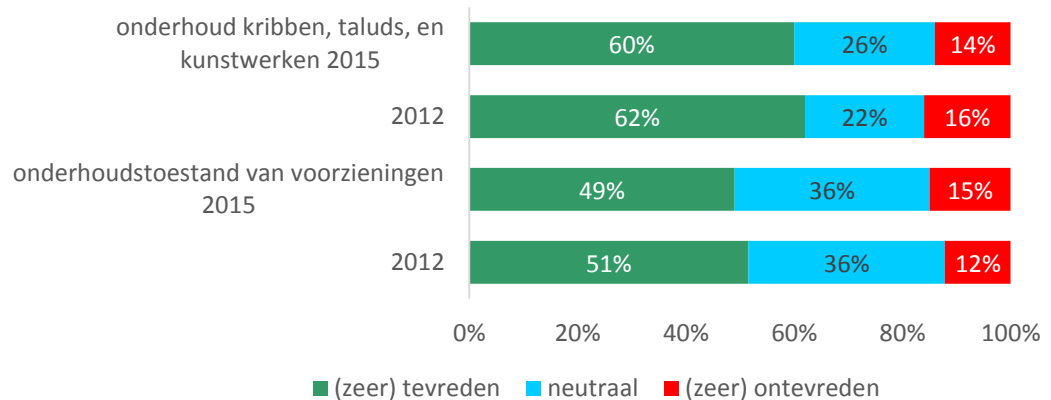
Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten in dit gebied tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n=338, 2012 n=460

De binnenvaartschippers waarvan het laatste vaargebied Maasroute was zijn vaker ontevreden over de markering.

6.6 Onderhoud

Met het onderhoud van kribben, taluds, bruggen, sluizen etc in het gebied van de laatst gevaren reis zijn zes op de tien binnenvaartschippers tevreden. Met de onderhoudstoestand van de voorzieningen is 49% (zeer) tevreden. Ten opzichte van 2012 wijken de uitkomsten nauwelijks af.

49 | Tevredenheid onderhoud



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten in dit gebied tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n=328/ 343, 2012 n=450/ 439

Binnenvaartschipper die laatst in het vaargebied Maasroute hebben gevaren zijn vaker ontevreden over het onderhoud van kribben, taluds, en kunstwerken (42%).

6.7 Wachtplaatsen

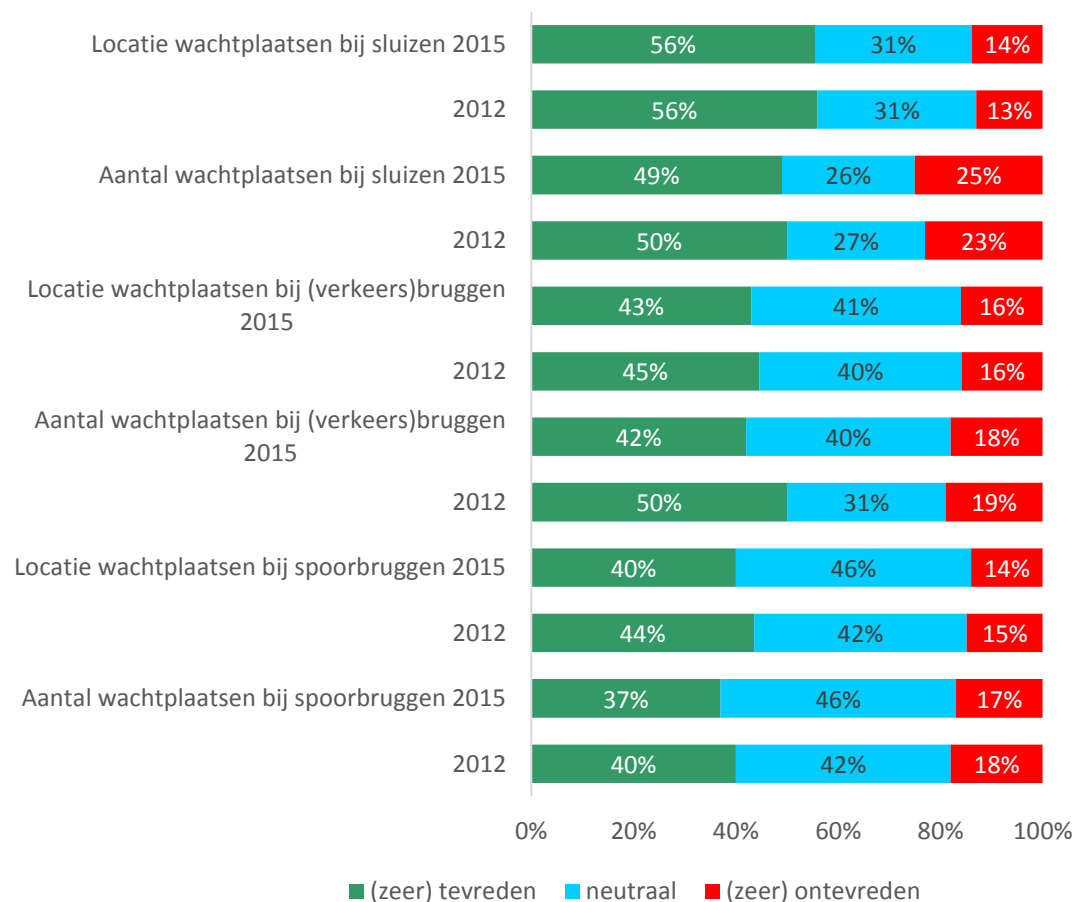
Binnenvaartschippers zijn gevraagd naar hun tevredenheid wat betreft het aantal en de locaties van wachtplaatsen.

Over de locatie (56%) en het aantal wachtplaatsen (49%) bij sluizen zijn binnenvaartschippers het meest tevreden. Daarnaast is er ook een groep binnenvaartschippers die ontevreden zijn over het aantal wachtplaatsen bij sluizen (25%).

Van de binnenvaartschippers is 43% (zeer) tevreden over de locatie en 42% is (zeer) tevreden over het aantal wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen. Vier op de tien is (zeer) tevreden over de locatie (40%) en het aantal (37%) wachtplaatsen bij spoorbruggen.

In vergelijking met 2012 is de tevredenheid over het aantal wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen licht gedaald.

50 | Tevredenheid wachtplaatsen



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van wachtplaatsen bij bruggen en sluizen in dit gebied tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n=313/ 315/ 230/ 242/ 204/ 208, 2012 nmin= 298, nmax= 441

De binnenvaartschippers die het laatst gevaren hebben in het vaargebied Westerschelde-Rijn (60%) en Amsterdam-Noord-Nederland (62%) zijn vaker tevreden met het aantal wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen. Schippers uit Amsterdam-Noord-Nederland zijn ook vaker tevreden over de locatie van wachtplaatsen bij spoorbruggen (66%), de locatie van wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen (61%), en het aantal wachtplaatsen bij spoorbruggen (58%). De binnenvaartschippers uit vaargebied Westerschelde-Rijn zijn ook vaker tevreden met het aantal wachtplaatsen bij sluizen (64%). Hier zijn de schippers uit gebied Rijn-Oost-Nederland juist vaker ontevreden

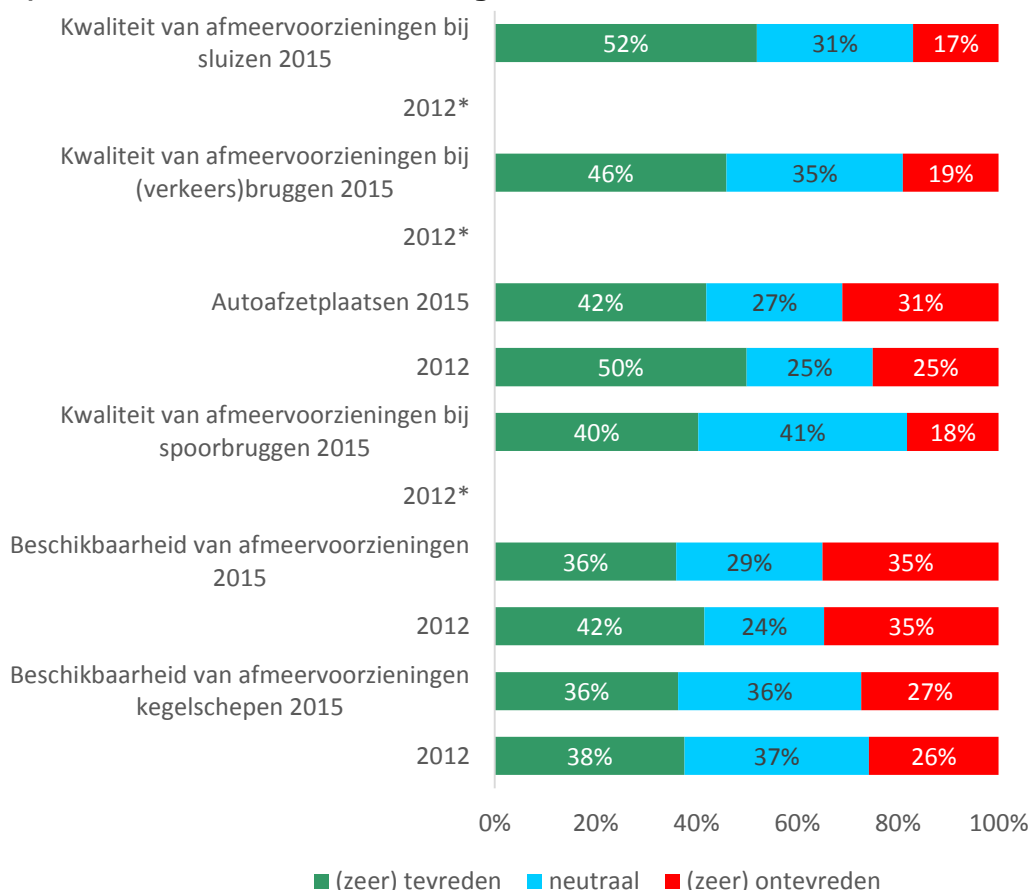
over (44%). Over de locatie van wachtplaatsen bij sluizen zijn schippers uit vaargebied Amsterdam-Rijn vaker tevreden (73%).

6.8 Afmeervoorzieningen

Circa de helft van de binnenvaartschippers is tevreden met de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij sluizen (52%) en (verkeers)bruggen (46%). Vier op de tien binnenvaartschippers zijn tevreden over de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij spoorbruggen (40%). Over de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen in het algemeen is 36% van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden, maar nagenoeg een eenzelfde groep (35%) is hier ontevreden over. Over de afmeervoorzieningen speciaal voor kegelschepen is ongeveer dezelfde verdeling te zien wat betreft de tevredenheid. Ruim vier op de tien binnenvaartschippers zijn tevreden over de autoafzet plaatsen (42%). Deze tevredenheid is gedaald ten opzichte van 2012.

Er zijn geen significante verschillen tussen de tevredenheid van 2012 en 2015.

51 | Tevredenheid afmeervoorzieningen



* niet voorgelegd

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten in dit gebied tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n= 316/ 269/ 331/ 217/ 344/ 146, 2012 n=437/ 454/ 200

Over de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij sluizen zijn de binnenvaartschippers waarvan het laatste vaargebied Westerschelde-Rijn was vaker tevreden (65%).

Schippers in het vaargebied Rijn-Oost-Nederland zijn hier vaker ontevreden over (31%). Over de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij (verkeers)bruggen zijn binnenvaartschippers uit het vaargebied Westerschelde-Rijn vaker tevreden (64%) en de schippers van de vaarroute Rijn-Oost-Nederland zijn juist vaker ontevreden (35%).

Over de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen zijn de schippers uit het gebied Amsterdam-Rijn vaker tevreden (55%) en uit Rijn-Oost-Nederland juist vaker ontevreden (56%). Wanneer het de afmeervoorzieningen specifiek voor kegelschepen betreft zijn de binnenvaartschippers uit het vaargebied Westerschelde-Rijn vaker tevreden (62%).

Over de autoafzetplaatsen zijn de binnenvaartschippers uit de vaargebieden Rotterdam-Duitsland (40%) en Rijn-Oost-Nederland (58%) vaker ontevreden. De schippers uit het vaargebied Amsterdam-Noord-Nederland zijn daarentegen vaker tevreden over de autoafzet plaatsen (63%).

52| Redenen ontevredenheid kwaliteit van vaarwegen, wachtplaatsen en afmeervoorzieningen

De redenen van ontevredenheid van vaarwegen, wachtplaatsen en afmeervoorzieningen.

"Dikwijls te weinig plaatsen. Soms door heuphoog gras met brandnetels. Soms wel voldoende plaatsen maar dan weer geen aflopmogelijkheid."

"Te weinig overnachtingsplaatsen. Omgevallen bomen worden met ijzeren palen en kettingen vast gezet."

"Zouden op elke plaats walstroomkasten moeten plaatsen."

"In overnachtingshavens zijn totaal geen voorzieningen meer"

"Wij zijn ontevreden over het huidige afvalbeleid van de overheid. We willen dat er overal weer afvalbakken komen."

"De wachtplaatsen liggen vaak vol, zeker na een storing van een sluis, dus in mijn ogen te weinig overnachtingsplaatsen."

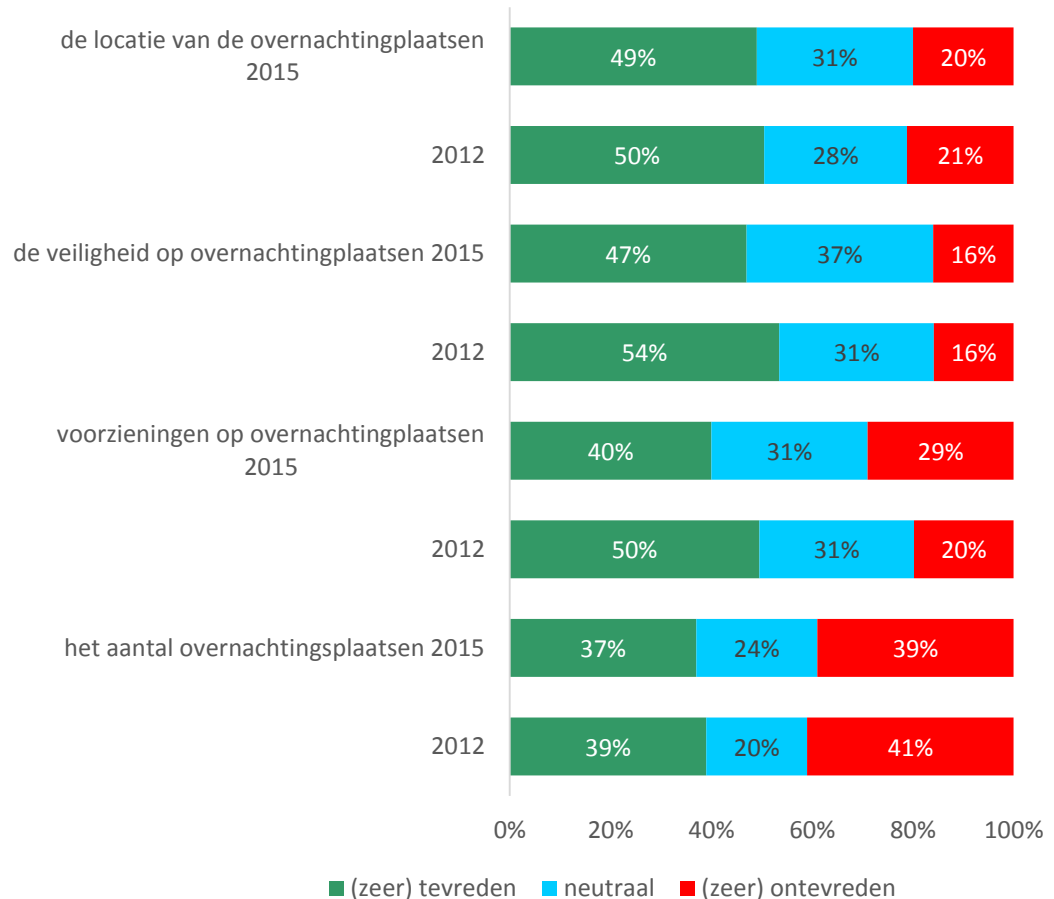
"Te weinig overnachting of wachtplaatsen en sommige wachtplaatsen niet toegankelijk vanaf wal omdat geen afloopsteigers zijn."

6.9 Overnachtingsplaats

Binnenvaartschippers hebben hun tevredenheid aangegeven over verschillende aspecten van overnachtingsplaatsen.

Bijna de helft is tevreden met de locatie (49%) en de veiligheid (47%) van de overnachtingsplaatsen. Circa vier op de tien zijn tevreden over de voorzieningen op (40%) en het aantal (37%) overnachtingsplaatsen.

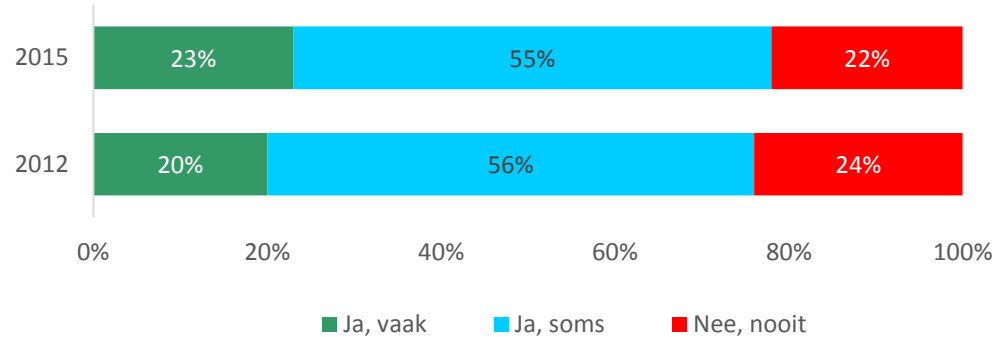
De tevredenheid over de voorzieningen op overnachtingsplaatsen is gedaald ten opzichte van 2012 en ook de veiligheid is licht gedaald.

53 | Tevredenheid overnachtingsplaatsen

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van overnachtingsplaatsen in dit gebied tijdens uw laatste reis? Basis: 2015 n= 342/ 336/ 336/ 343; 2012 n=428/ 444/ 445/ 456

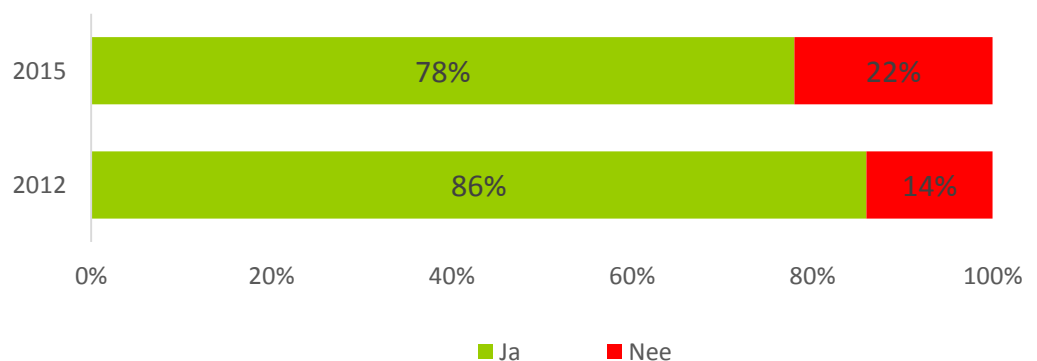
De binnenvaartschippers die het laatst via de vaarroute Westerschelde-Rijn hebben gevaren zijn vaker tevreden over de veiligheid op overnachtingsplaatsen (65%). Schippers uit vaargebied Amsterdam-Rijn zijn vaker tevreden over de voorzieningen op overnachtingsplaatsen (56%). De schippers van de Maasroute zijn hier vaker ontevreden over (42%).

De binnenvaartschippers zijn gevraagd of ze in de afgelopen 12 maanden weleens hebben moeten doorvaren omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar was. Een kwart geeft aan vaak te moeten doorvaren om deze reden (23%). Ruim de helft geeft aan soms door te moeten varen (55%) en een kwart hoeft nooit door te varen omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar is (22%).

54 | Beschikbaarheid overnachtingsplaats

Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens door moeten varen omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar was? Basis: 2015 n= 365; 2012 n=490

Van de binnenvaartschippers die aan hebben gegeven vaak of soms door te moeten varen omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar is, heeft bijna acht op de tien de vaartijdenwetgeving moeten overtreden (78%). In 2012 was dit 86% en is daarmee gedaald.

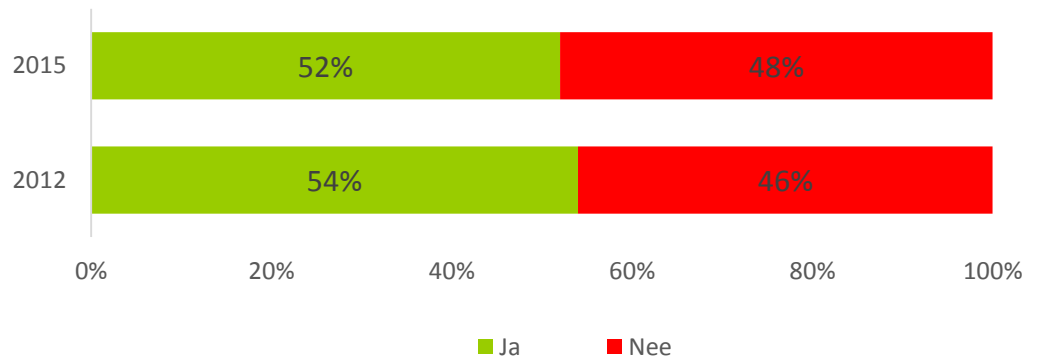
55 | Vaarwetgeving moeten overtreden

Heeft u hiervoor de vaartijdenwetgeving moeten overtreden? Basis: 2015 n= 283; 2012 n=356

De binnenvaartschippers die in de afgelopen 12 maanden vaak of soms moesten doorvaren omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar was gaven het vaakst aan dat dit in het vaargebied Rotterdam-Duitsland was (54%), hierna wordt Amsterdam-Rijn genoemd (45%). Hierbij moet rekening worden gehouden dat in bepaalde gebieden ook vaker gevaren wordt.

Bijna de helft van de binnenvaartschippers heeft als gevolg van een gebrek aan lading (door de huidige economische situatie) ergens langer dan 3x24-uur moeten liggen (52%). Dit verschilt weinig ten opzichte van 2012.

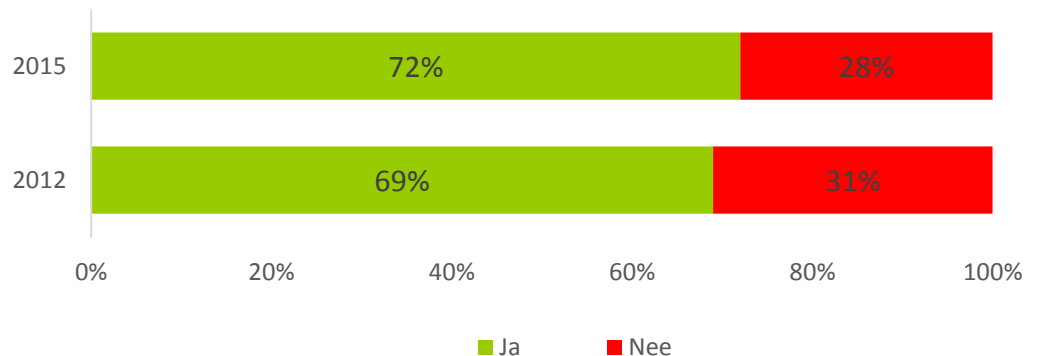
56 | Lang stil liggen door gebrek aan lading



Heeft u als gevolg van gebrek aan lading (door de huidige economische situatie) ergens langer dan 3x24-uur moeten liggen? Basis: 2015 n= 365; 2012 n=490

Van de binnenvaartschippers die door een gebrek aan lading langer dan 3x24-uur ergens moesten liggen leverde dit voor bijna drie kwart problemen op (72%).

57 | Problemen door lang stil liggen



En levert dat problemen op? Basis: 2015 n= 184; 2012 n=245

Voor de binnenvaartschippers die als laatste hebben gevaren in het vaargebied Maasroute leverde het lang stil liggen minder vaak problemen op (55%).

58 | Maatregelen voorkomen vertraging

Binnenvaartschippers is gevraagd naar maatregelen om vertraging door toekomstige pieken in het verkeer beter op te vangen (zonder uitbreiding van vaarwegen en sluizen).

"Regulering dooruitbreiding draaitijden etc."

"Het beter indelen van de schepen in de sluizen."

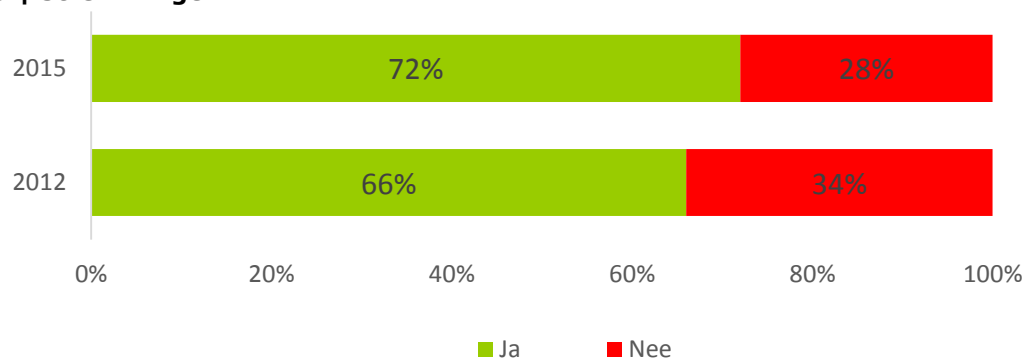
"Personeel wat soms beter scheepvaart gericht moet denken en dan ook weleens de gedachten van een schipper aannemen bij een sluis indeling of opening van een brug"

"Ruimere vaartijden waardoor je minder ophoping krijgt van schepen bij sluizen."

"Ervaring van de sluis meesters, dat is er weinig. Vroeger was dat meer maar dat kwam door dat hier echte schippers op zaten voor ze sluismeester werden. Dus een stukje ervaring zou geen kwaad kunnen."

6.10 Stremmingen en oponthoud

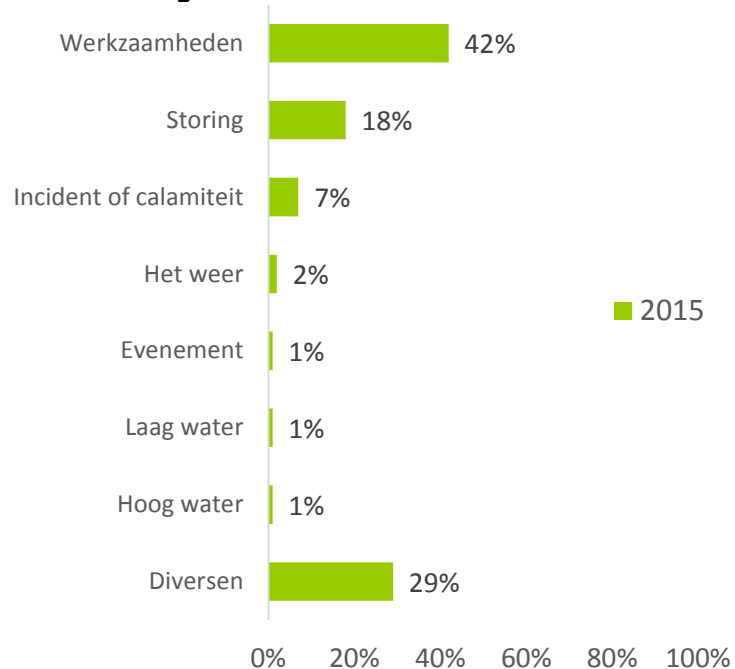
Bijna drie kwart van de binnenvaartschippers heeft de afgelopen 12 maanden stremmingen of oponthoud gehad op de vaarweg (72%). Dit verschilt niet significant ten opzichte van 2012.

59 | Stremmingen

Heeft u de afgelopen 12 maanden stremming of oponthoud gehad op uw vaarweg? Basis: 2015 n=365, 2012 n=484

Binnenvaartschippers uit het vaargebied Rotterdam-Duitsland geven vaker aan geen stremming of oponthoud te hebben gehad (40%).

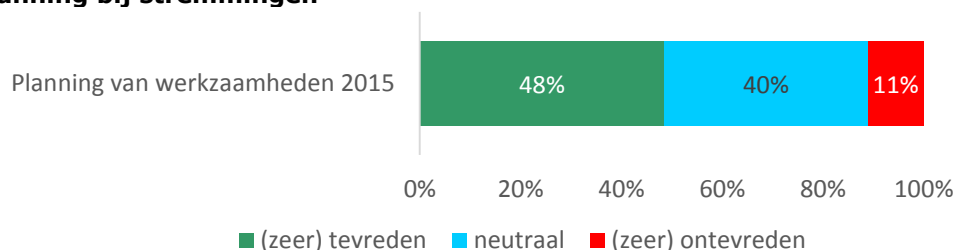
De stremmingen en oponthoud zijn voornamelijk veroorzaakt door werkzaamheden (42%). Vervolgens door storingen (18%) en daarna volgen incidenten of calamiteiten (7%).

60 | Oorzaak van stremmingen

Wat was de oorzaak van deze stremming(en) of oponthoud? Basis: 2015 n=259

Binnenvaartschippers waarvan het laatste vaargebied Rotterdam-Duitsland (64%) en Westerschelde-Rijn (59%) was geven werkzaamheden vaker aan als oorzaak van stremming of oponthoud. Schippers uit gebied Westerschelde-Rijn geven aan dat storing minder vaak de reden is (6%). Voor de binnenvaartschippers die als laatst gevaren hebben in het vaargebied Amsterdam-Noord-Nederland geldt dat stremmingen vaker werden veroorzaakt door het weer (12%) en minder vaak door werkzaamheden (12%). Voor schippers van de Maasroute geldt dat zij vaker stremming hebben door storingen (35%) en minder vaak door werkzaamheden (21%).

Bijna de helft van de binnenvaartschippers is (zeer) tevreden over de planning van werkzaamheden (48%). Van de schippers geeft 11% aan (zeer) ontevreden te zijn.

61 | Planning bij stremmingen

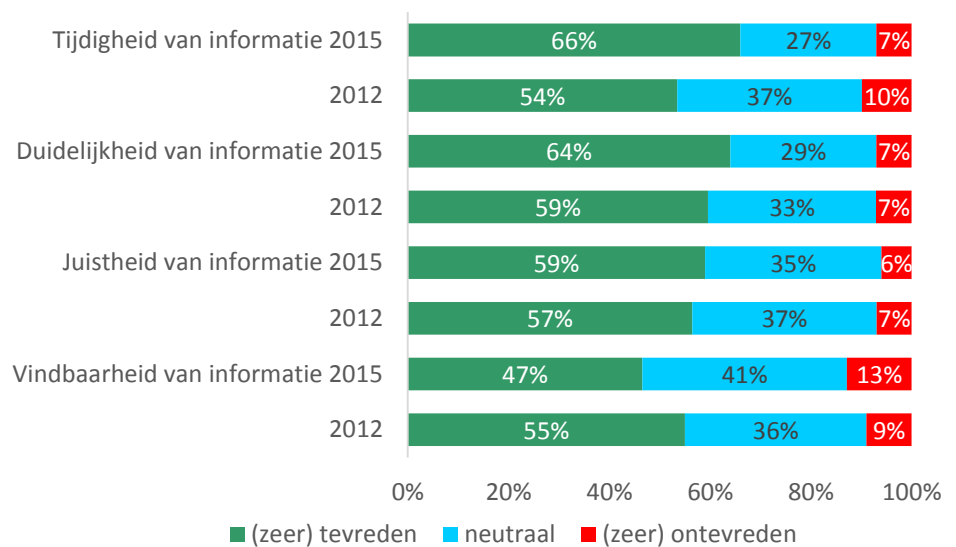
Werkzaamheden kunnen hinder met zich mee brengen. Hoe tevreden bent u over de planning van werkzaamheden zodat de binnenvaart zo min mogelijk wordt gehinderd? Basis: 2015 n=359

De binnenvaartschippers die als laatst over de Maasroute hebben gevaren zijn vaker (zeer) ontevreden (23%) over de planning van werkzaamheden.

Wat betreft de informatievoorzieningen bij stremmingen is circa twee derde van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden over de tijdigheid van de informatie (66%) en de duidelijkheid van informatie (64%). Met de juistheid van informatie zijn zes op de tien (zeer) tevreden (59%). De vindbaarheid van de informatie scoort wat lager; 47% is tevreden en 13% is hier ontevreden over.

De tevredenheid over de tijdigheid van informatie is gestegen ten opzichte van 2012. Daarentegen is de tevredenheid met de vindbaarheid van informatie gedaald.

62 | Informatievoorzieningen bij stremmingen



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

Basis: 2015 n=358/ 359/ 359/ 354, 2012 n=463/ 467/ 468/470

Binnenvaartschippers die het laatst gevaren hebben in het vaargebied Rijn-Oost-Nederland zijn vaker ontevreden over de tijdigheid van informatie (19%) en de duidelijkheid van informatie (22%).

63 | Redenen ontevredenheid bij stremmingen

Binnenvaartschippers die ontevreden waren over een of meerdere aspecten met betrekking tot stremmingen is gevraagd naar de reden van ontevredenheid.

"De hiervoor bestemde marifoonkanalen worden niet volledig benut. Bijvoorbeeld bij de stremming aan de sluis in Tiel: op marifoonkanalen 64 en 66 werd niks omgeroepen over de stremming."

"Ik kan de website nooit goed vinden. En als ik die dan heb gevonden gebruik ik waarschijnlijk niet de goede benaming voor het onderwerp. Het staat er niet in Jip & Janneke-taal."

"Ik moet het vaak van collega's of via de e-mail van Schuttevaer horen. Vooral als je veel in het buitenland zit zoals wij, dan ga je niet elke week alles afstruinen waar er eventueel een stremming zou kunnen zijn in Nederland."

"Ik zou ook wel wat uitleg willen over wat er wordt gedaan aan werkzaamheden. Ik denk dat dat ook bij anderen rust en begrip brengt."

6.11 Conclusie

Binnenvaartschippers zijn vaker tevreden over de kwaliteit van de vaarweg (66%) dan over de uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg (50%).

Als er naar de laatst gevaren route wordt gevraagd, dan is de ruim zeven op de tien tevreden over de diepte en breedte van de vaarweg en ook over de brughoogte. Ten opzichte van 2012 zijn binnenvaartschippers wel minder vaak tevreden over de breedte van de vaarweg. Ook de tevredenheid over de breedte van de toegangseulessen is gedaald.

Met de locatie en het aantal wachtplaatsen bij sluizen zijn binnenvaartschippers het vaakst tevreden (circa 50%). Daarnaast is er wel een groep (25%) die ontevreden is over het aantal wachtplaatsen bij de sluizen.

Met de locatie en het aantal wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen en spoorbruggen zijn ongeveer vier op de tien binnenvaartschippers tevreden.

De afmeervoorzieningen kunnen volgens de binnenvaartschippers verbeterd worden. Over de kwaliteit is men nog redelijk tevreden (tussen de 40% en 50%), maar de tevredenheid daalt bij de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen. Ruim een op de drie is hier ontevreden over en ook geeft 31% aan ontevreden te zijn over de auto-afzetplaatsen.

Eenzelfde beeld is te zien wat betreft de overnachtingsplaatsen. Vier op de tien binnenvaartschippers zijn ontevreden over het aantal overnachtingsplaatsen en ook de voorziening zijn niet altijd naar tevredenheid (29% ontevreden). Iets minder dan de helft is tevreden over de locatie van de overnachtingsplaatsen en de veiligheid op deze plekken.

Dit heeft als gevolg dat bijna acht op de tien binnenvaartschippers wel eens door moeten varen omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar is, waardoor 78% de vaartijdenwetgeving wel eens heeft overtreden. Dit percentage is wel gedaald ten opzichte van 2012.

Driekwart van de binnenvaartschippers heeft wel eens te maken gehad met stremmingen in de afgelopen 12 maanden. Dit werd in vier van de tien gevallen veroorzaakt door werkzaamheden, maar ook storingen hebben voor stremmingen

gezorgd (18%). Een op de tien is dan ook ontevreden over de planning van werkzaamheden.

Van de binnenvaartschippers is ongeveer 10% ontevreden over de tijdigheid, duidelijkheid, juistheid en vindbaarheid van de informatie rondom stremmingen.

7 Verkeersveiligheid

7.1 Inleiding

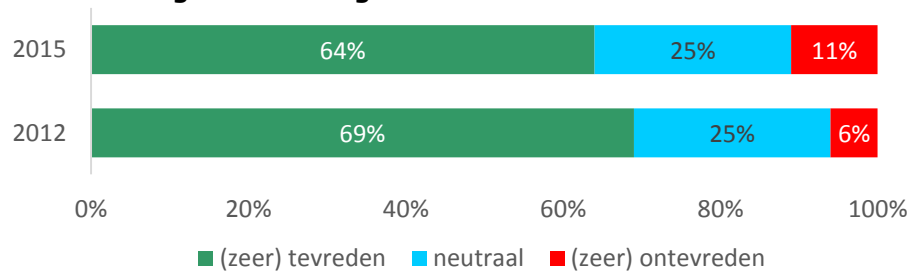
Verkeersveiligheid heeft een belangrijke invloed op de algemene tevredenheid met Rijkswaterstaat. In dit hoofdstuk komen de volgende deelaspecten aan bod:

- Veiligheid op de vaarweg
- Onveilige situaties
- Maatregelen voor het verbeteren van de veiligheid
- Incidenten
- Near miss

7.2 Tevredenheid veiligheid vaarweg

Bijna twee derde van de ondervraagde binnenvaartschippers is (zeer) tevreden over de algemene veiligheid op de vaarweg (64%). Van de binnenvaartschippers is 11% (zeer) ontevreden. Deze ontevredenheid is gestegen ten opzichte van 2012.

64 | Tevredenheid veiligheid vaarweg

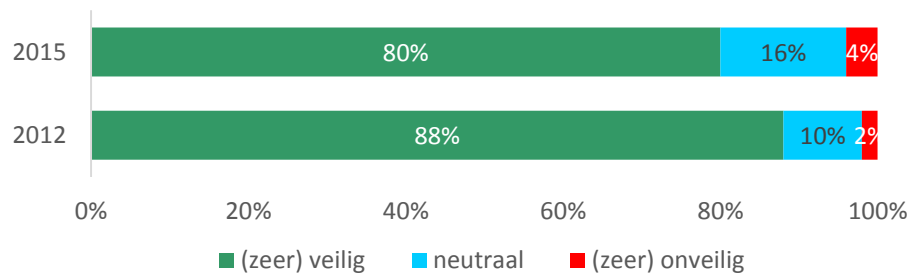


Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de vaarweg? Basis: 2015 n=365; 2012 n=463

Binnenvaartschippers die als laatst hebben gevaren in het vaargebied Rotterdam-Duitsland zijn vaker tevreden (74%) en de schippers uit het gebied Maasroute zijn vaker ontevreden (23%).

Als er specifiek naar de laatste reis wordt gevraagd, geven acht op de tien binnenvaartschippers aan deze als (zeer) veilig te hebben ervaren (80%). Slechts 4% voelde zich onveilig. Het gevoel van veiligheid is gedaald ten opzichte van 2012, dit komt voornamelijk omdat de groep die neutraal heeft geantwoord is gestegen.

65 | Tevredenheid verkeersveiligheid laatste reis

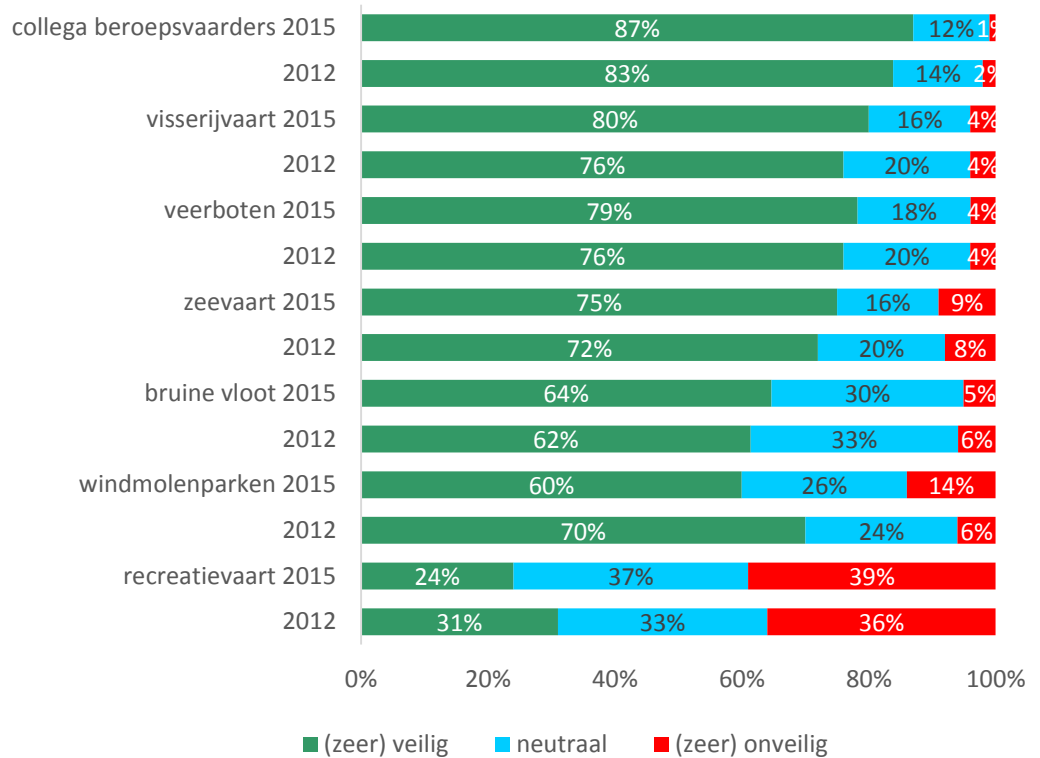


Hoe heeft u de verkeersveiligheid ervaren tijdens uw laatste reis door dit gebied? Basis: 2015 n=355, 2012 n=471

Binnenvaartschippers is gevraagd hoe zij de verkeersveiligheid hebben ervaren tijdens hun laatste reis in verschillende situaties.

De meeste veiligheid hebben zij ervaren in relatie tot collega beroepsvaarders (87%) gevolgd door de visserijvaart (80%) en veerboten (79%). Het meest onveilig voelt de binnenvaartschippers zich in relatie tot de recreatievaart (39%). In relatie tot windmolenparken voelt 14% van de binnenvaartschipper zich onveilig. Dit zijn voornamelijk schippers uit het vaargebied Rotterdam-Duitsland en Amsterdam-Noord-Nederland.

In vergelijking met 2012 voelen binnenvaartschippers zich voornamelijk vaker onveilig in relatie tot windmolenparken. Ook de tevredenheid met de recreatievaart is gedaald in vergelijking met 2012.

66| Tevredenheid veiligheid in verschillende situaties

Denkend aan uw laatste reis, hoe heeft u de verkeersveiligheid ervaren in relatie tot ...? Basis: 2015 n= 345/ 158/ 257/ 232/ 174/ 131/ 334, 2012 n=454/ 210/ 361/ 311/ 243/ 148/ 446

Binnenvaartschippers waarvan het laatste vaargebied Westerschelde-Rijn was ervaren de verkeersveiligheid in relatie tot zeevaart vaker als (zeer) onveilig (20%). Schippers uit Amsterdam-Noord-Nederland voelen zich in relatie tot visserijvaart vaker (zeer) veilig (96%). De binnenvaartschippers uit het vaargebied Westerschelde-Rijn voelen zich vaker (zeer) veilig (36%) in relatie tot recreatievaart.

67 | Redenen van onveiligheid

Binnenvaartschippers zijn gevraagd naar de reden van het gevoel van onveiligheid tijdens hun laatste reis.

"De zeevaart vaart veel te snel, vooral op de Westerschelde. Hier wordt al jaren niks aan gedaan. Door de hoge snelheid en de daarop volgende boeggolven heb ik al twee keer een natte lading gehad. Zelfs mijn verzekering wist direct al dat het onbegonnen werk was om hier werk van te maken."

"Vissers die niet weg willen gaan en in de monding van de sluis liggen te vissen."

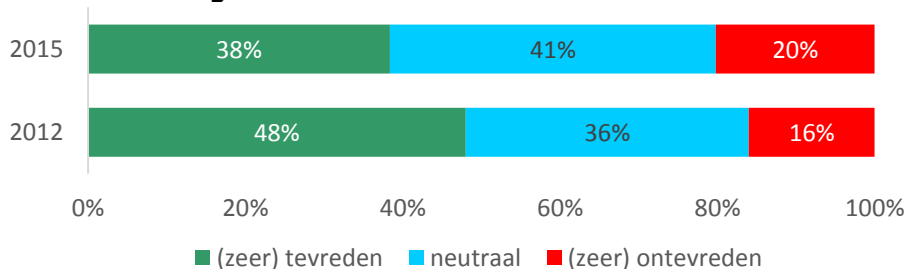
"De windmolens op en langs vaarwegen zijn storend, ze hebben een hypnotiserend effect en storen op de marifoon. Ze moeten verwijderd worden en achter de horizon worden verplaatst."

"De recreatievaart creëert levensgevaarlijke situaties. Ze varen niet volgens de regels, hebben geen kennis, varen met oogkleppen op: ze zien het gevaar niet."

De binnenvaartschippers is vervolgens ook gevraagd hoe tevreden ze zijn met de getroffen maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen in het gebied waar de schipper het laatst gevaren heeft. Genoemde voorbeelden van deze maatregelen zijn vaarwegmarkering, gescheiden vaarroutes, en gescheiden schutten.

Bijna vier op de tien binnenvaartschippers zijn tevreden met de getroffen maatregelen (38%). Nagenoeg hetzelfde aantal schippers antwoordt neutraal (41%) en 20% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Ten opzichte van 2012 is de tevredenheid gedaald.

68 | Tevredenheid maatregelen



Hoe tevreden bent u over de maatregelen die getroffen worden om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen in het gebied waar u het laatst gevaren heeft (zoals vaarwegmarkering, gescheiden vaarroutes, gescheiden schutten)? Basis 2015 n=342; 2012 n=456

Binnenvaartschippers die het laatst gevaren hebben in het gebied Amsterdam-Noord-Nederland zijn vaker ontevreden (36%).

7.3 Onveilige situaties

De meerderheid van de binnenvaartschippers geeft als belangrijkste oorzaak van onveilige situaties aan het gedrag/ houding van de recreatievaart (71%) en dat niet alle recreatievaarders de regels kennen (62%). De dodehoek wordt door een kwart genoemd als oorzaak (24%). Vervolgens worden gedrag/ houding van de beroepsvaart

(15%), te hard varen door recreatievaart (14%), hinderlijke golfslag (14%), en drukte op de vaarweg (12%) genoemd.

69 | Oorzaak onveilige situaties

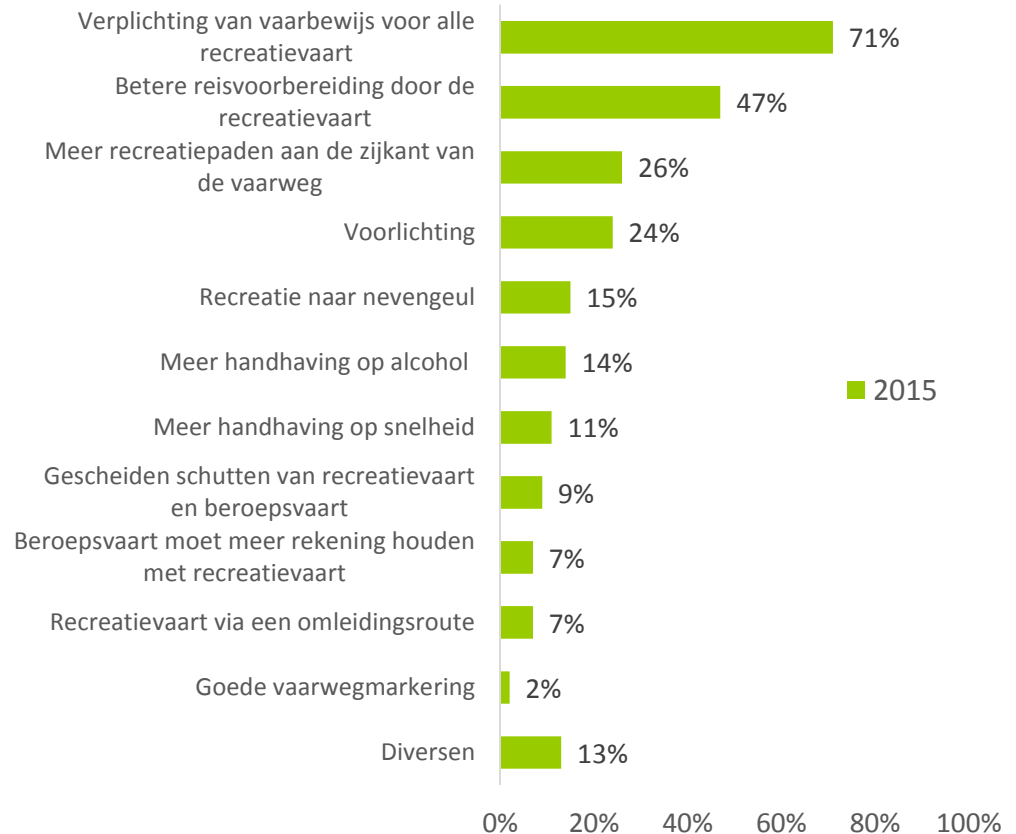


Wat is volgens u de belangrijkste oorzaak van onveilige situaties in het gebied waar u het laatste gevaren heeft? Basis: 2015 n=365

De binnenvaartschippers die het laatste gevaren hebben in het gebied Rotterdam-Duitsland geven vaker aan dat gedrag/ houding van beroepsvaart (25%) en niet kennen van de regels door de beroepsvaart (10%) een oorzaak zijn van onveilige situaties. Een hinderlijke golfslag wordt minder vaak aangegeven (7%). Binnenvaartschippers uit de gebieden Westerschelde-Rijn (27%) en Westerschelde (40%) geven vaker aan dat hinderlijk golfslag een oorzaak is. In het gebied Amsterdam-Noord-Nederland wordt de dode hoek vaker als oorzaak genoemd (41%). Schippers uit het gebied Rijn-Oost-Nederland vinden het niet kennen van de regels door recreatievaart (82%) en te hard varen door recreatievaart (36%) vaker een oorzaak van onveilige situaties. Ook de schippers uit het vaargebied de Maasroute geven vaker aan dat het te hard varen door de recreatievaart een oorzaak is (25%). In dit gebied vinden de binnenvaartschippers het gedrag en de houding van de beroepsvaart minder vaak een oorzaak van onveilige situaties (5%).

7.4 Maatregelen voor het verbeteren van veiligheid

Om de veiligheid te verbeteren van de van binnenvaart, vindt de meerderheid van de binnenvaartschippers dat het verplicht moet zijn voor alle recreatievaart om een vaarbewijs te hebben (71%). Bijna de helft geeft aan dat de recreatievaart een beter reisvoorbereiding moet treffen (47%). Een kwart van de binnenvaarders vindt dat meer recreatiepaden aan de zijkant van de vaarweg (26%) en voorlichting (24%) kunnen bijdragen aan het verbeteren van de veiligheid.

70 | Maatregelen verbeteren veiligheid

Welke maatregelen zouden volgens u het meest bijdragen aan het verbeteren van de veiligheid van binnenvaart? Basis: 2015 n=365

Binnenvaartschippers waarvan de laatste vaarroute de Westerschelde-Rijn was geven minder vaak aan dat het verplichten van een vaarbewijs voor alle recreatievaart de veiligheid zal verbeteren (58%). Schippers van de vaarroute Rijn-Oost-Nederland geven vaker aan dat voorlichting bijvoorbeeld via de campagne 'Varen doe je Samen' de veiligheid zal verbeteren. Deze schippers denkt minder vaak dat de veiligheid zal verbeteren wanneer er meer recreatiepaden aan de zijkant van de vaarweg komen (6%).

Andere maatregelen die door de binnenvaartschippers worden genoemd:

"Recreatievaart moet beter voorbereid zijn/worden. Verplicht bezit en uitluisteren marifoon zou enorm helpen. verplicht vaarbewijs."

"Marifoonplicht, uitluisterplicht."

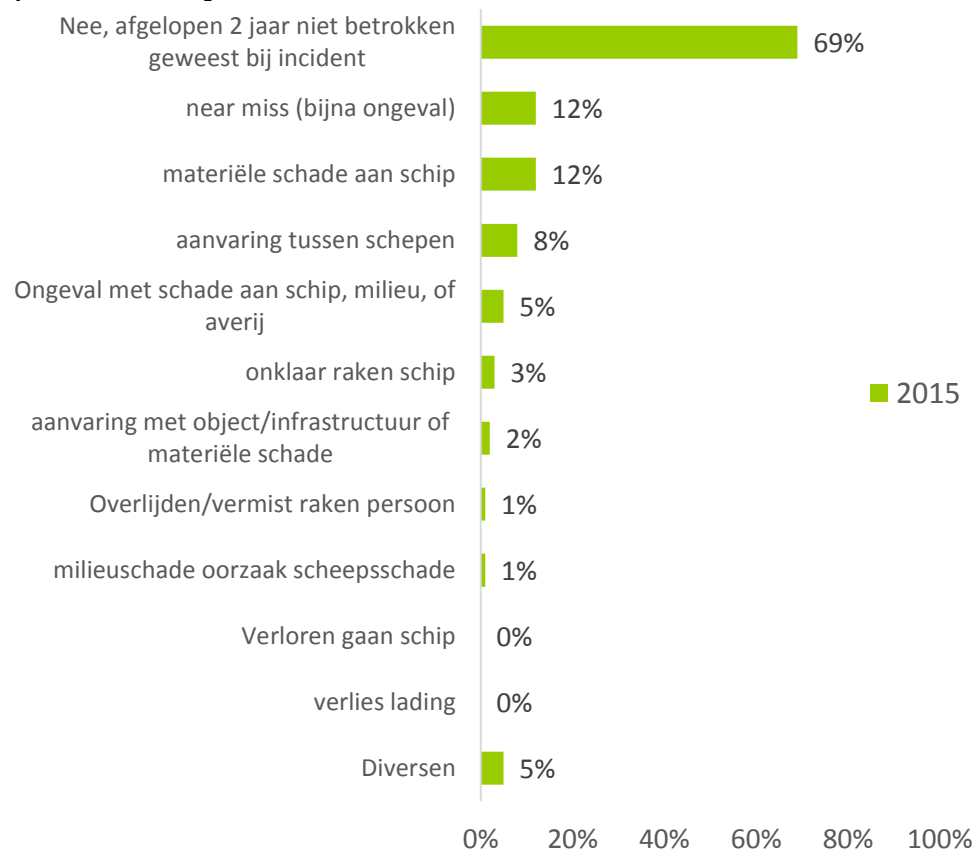
"Goede voorlichting voor recreatie vaart, doormidden van borden, folders E.d."

7.5 Incidenten

Nagenoeg zeven op de tien (69%) binnenvaartschippers zijn de afgelopen twee jaar niet betrokken geweest bij een scheepsincident of near miss. Van de ondervraagde binnenvaartschippers heeft 12% te maken gehad met een near miss.

Bij de binnenvaartschippers die wel met een incident te maken hebben gehad, ging het voornamelijk om materiële schade (12%) of een aanvaring tussen schepen (8%).

71| Betrokken bij incident of near miss



Bent u de afgelopen twee jaar zelf wel eens bij een of meerdere van de volgende scheepsincidenten betrokken geweest? Basis: 2015 n=365

De binnenvaartschippers die het laatst gevaren hebben in vaargebied Westerschelde hebben vaker een near miss gehad (30%).

Binnenvaartschippers zijn gevraagd de locatie van het ongeval of near miss te noemen. Hier zijn verschillende locaties genoemd, zowel meren, vaarwegen en rivieren in Nederland als in Duitsland.

72 | Oorzaak van incidenten

Binnenvaartschippers zijn gevraagd de vermoedelijke oorzaak en het gevolg van het ongeval of near miss toe te lichten.

"Het gebeurt eigenlijk uitsluitend met pleziervaart. Dit zijn vaak onervaren mensen die de regels slecht kennen. Men kijkt niet voldoende achterom en blijft niet genoeg aan de stuurboordkant van het vaarwater. Ook een politieboot in Lelystad, die niet begreep wat een blauw bord in hield."

"Dronken bestuurder van containerschip."

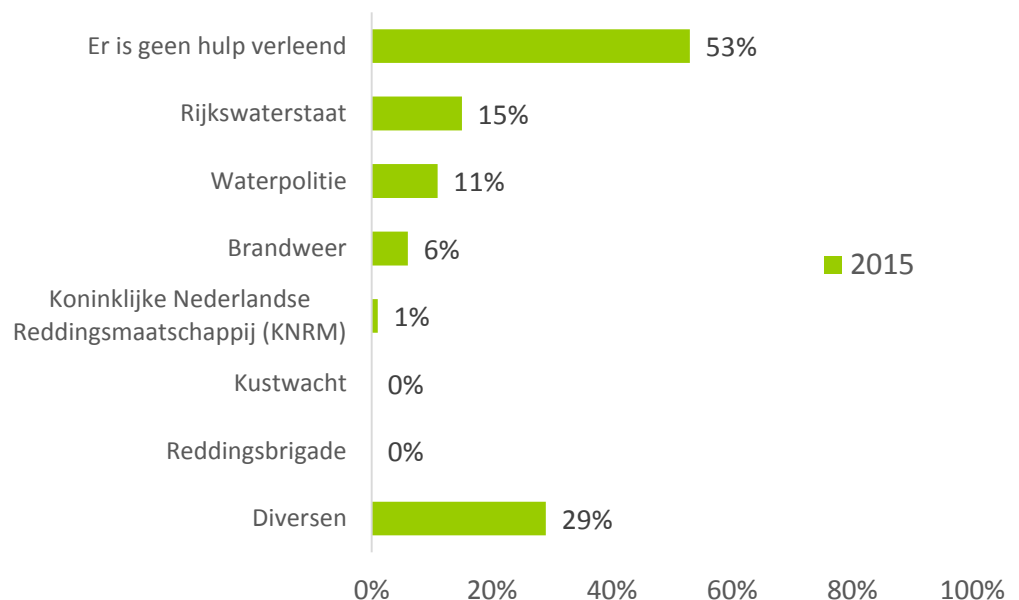
"Gebrekkige communicatie. Niet uitluisteren, slecht vakmanschap."

"Technisch mankement bij mezelf of bij een collega."

"Hoge golfslag, harde wind en dat in combinatie met een te zwaar beladen schip: een misrekening van de schipper."

Bij meer dan de helft van de gevallen is er geen hulp verleend bij het ongeval (59%). Van de binnenvaartschippers heeft 15% hulp gekregen van Rijkswaterstaat en een op de tien (11%) binnenvaartschippers heeft hulp gekregen van de waterpolitie. Andere hulp die wordt genoemd zijn collega-schippers, havendienst en sleepdienst.

73 | Hulp verleend

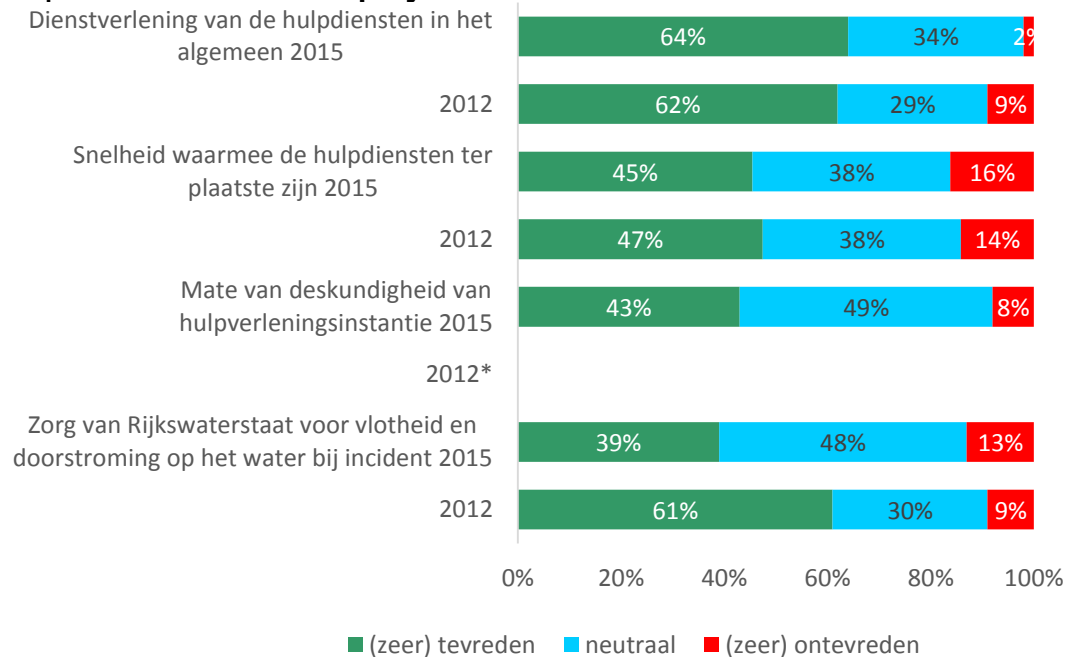


Wie heeft u hulp verleend bij het incident/calamiteiten? Basis: 2015 n=112

Over het algemeen is 64% van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden met de dienstverlening van de hulpdiensten. Slechts 2% is (zeer) ontevreden, dit is gedaald ten opzichte van 2012 (9%).

Ruim vier op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden met de snelheid waarmee hulpdiensten ter plaatse zijn (45%) en de mate van deskundigheid van de hulpverleningsinstantie (43%). Met de zorg van Rijkswaterstaat voor de vlotheid en doorstroming op het water in geval van een incident of calamiteit is 39% (zeer) tevreden. Deze tevredenheid is sterk gedaald in vergelijking met 2012 (61%).

74 | Tevredenheid met hulp bij incidenten



* niet voorgelegd

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten bij incidenten/calamiteiten? Basis: 2015 n=85/ 86/ 82, 2012 n=101/ 99/ 101

75 | Redenen ontevredenheid rondom incidenten en calamiteiten

Binnenvaartschippers zijn gevraagd naar hun ontevredenheid rondom incidenten en calamiteiten.

"RWS is altijd te laat. Als ze er eindelijk zijn dan weten ze niets of mogen ze niets."

"Alles gaat ontzettend traag en niemand durft verantwoording te nemen."

"Deze mensen hebben vaak geen idee wat er gebeurt of hoe het gaat op een binnenvaartschip."

"Er wordt heel snel gestremd."

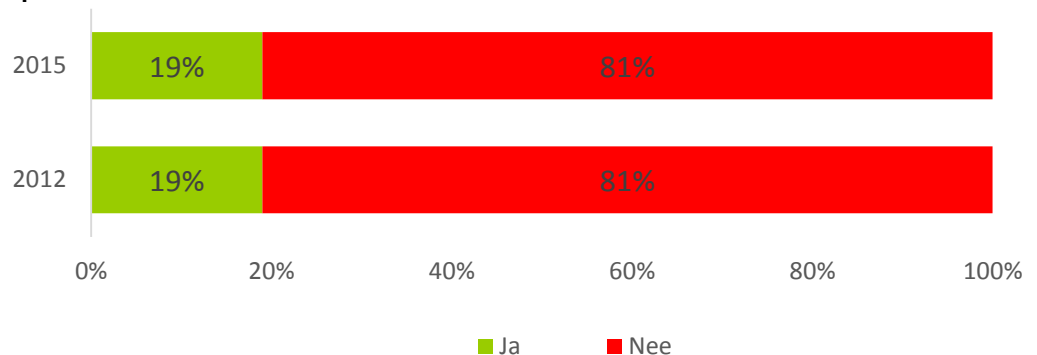
"Hulpdiensten kunnen steeds vaker vanaf de wal niet bij de schepen komen door afgesloten terrein. We zeggen geregeld tegen elkaar als we ergens liggen: 't is niet te hopen dat we vannacht een hartinfarct of iets krijgen want dan kan er niemand bij ons komen.'"

7.6 Near miss

Binnenvaartschippers zijn gevraagd of zij in de afgelopen 2 jaar wel eens bij een 'bijna' incident/ calamiteit betrokken zijn geweest.

De meerderheid van de binnenvaartschippers is in de afgelopen twee jaar niet betrokken geweest bij een near miss (81%).

76 | Betrokkenheid near miss



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

Basis: 2015 n=365, 2012 n=474

77 | Situatie, vermoedelijke oorzaak en gevolg van near miss

Binnenvaartschippers zijn gevraagd de situatie, vermoedelijke oorzaak en het gevolg van een 'bijna' incident/calamiteit te beschrijven.

"Geen antwoord op de marifoon oproep en het schip niet onder controle kunnen houden."

"Men had geen kennis van de Nederlandse taal of Duits."

"Recreatievaartuigen die niet de juiste vaarwegzijde aan houden."

"Gevaarlijk vaargedrag van Oost-Europese schippers."

"Veel inschattingsfouten van andere schippers."

78 | Risicogebieden

Er worden verschillende gebieden aangemerkt als risicogebied. Friesland wordt opvallend vaak genoemd in combinatie met overlast van pleziervaart. Ook de Westerschelde wordt vaak genoemd, voornamelijk vanwege de hoge snelheid van de zeevaart. Moerdijk wordt tevens vaak als risicogebied aangemerkt, vanwege de drukte bij kruisingen.

79 | Verbeteren veiligheid in risicogebieden

Binnenvaartschippers zijn gevraagd aan te geven hoe de veiligheid in de genoemde risicogebieden verbeterd kan worden.

"Hulpverleners meer laten oefenen op binnenvaartschepen."

"Verplichte vaarbewijzen en een opleiding voor pleziervaart van alle afmetingen."

"Marifoonplicht op jachten, ook op kleintjes."

"Snelheidsbeperking van grote zeeschepen."

"Verkeersposten instellen en zo de toezicht verhogen."

7.7 Conclusie

Met de algemene veiligheid op de vaarwegen zijn twee op de drie binnenvaartschippers tevreden. Als er naar de veiligheid tijdens de laatste reis wordt gevraagd, is het aandeel tevreden schippers een stuk hoger, namelijk 80%. Wel is het veiligheidsgevoel gedaald ten opzichte van 2012. Binnenvaartschippers ervaren zich voornamelijk minder veilig in relatie tot recreatievaart en windmolenparken. De grootste veiligheid wordt ervaren in relatie tot collega beroepsvaarders, visserijvaart en veerboten (ongeveer 80%).

Onveilige situaties worden door de binnenvaartschippers voornamelijk veroorzaakt door het gedrag en/of de houding van de recreatievaart en doordat deze groep de regels niet kent. Daarnaast zorgt de dode hoek in sommige gevallen voor onveilige situaties.

Met de maatregelen die worden genomen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen, is minder dan de helft (38%) tevreden en 20% is hier (zeer) ontevreden over. Volgens de schippers zou de verplichting van het vaarbewijs voor alle recreatievaart en een betere reisvoorbereiding door deze groep bijdragen aan de veiligheid.

Ongeveer drie op de tien binnenvaartschippers zijn de laatste twee jaar betrokken geweest bij een incident of near miss. In nagenoeg de helft van de gevallen is hierbij hulp verleend. Over de hulpverlening in het algemeen is de meerderheid tevreden. Minder tevreden zijn de schippers over de snelheid waarmee de hulpdiensten ter plaatse zijn en de mate van deskundigheid van deze instanties.

Een verbeterpunt is de zorg van Rijkswaterstaat voor de vlotheid en doorstroming op het water bij een incident. In 2012 was hier nog 61% van de schippers tevreden mee, in 2015 is dit gedaald naar 39%.

8 Specifieke vragen per gebied

8.1 Inleiding

In dit deel worden de specifieke vragen per gebied gerapporteerd. Als er wordt gesproken over binnenvaartschippers in het vaargebied Rotterdam-Duitsland, wordt hiermee bedoeld binnenvaartschippers die hun laatste reis in dit gebied hebben gevaren.

Met behulp van onderstaand kaartje hebben de binnenvaartschippers aangegeven in welk gebied zij hun laatste reis hebben gevaren. Indien hun reis door meerdere gebieden voer, is gevraagd naar het gebied waarin het meest is gevaren tijdens de laatste reis.



In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal respondenten per gebied.

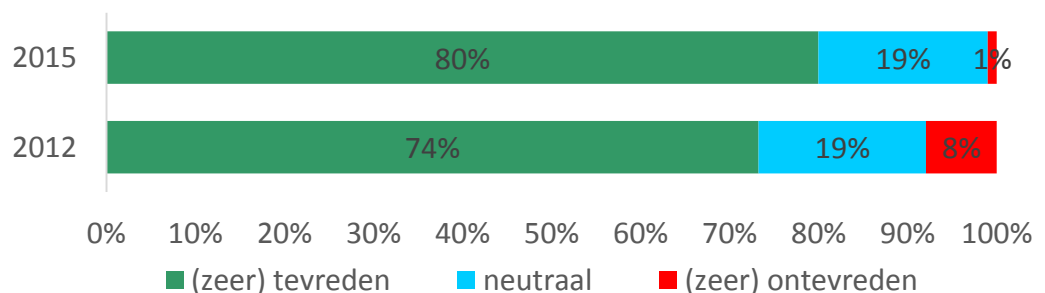
80 | Aantal respondenten per gebied

Laatst gevaren gebied	Aantal respondenten
Rotterdam – Duitsland (incl. Nederrijn/Lek)	97
Amsterdam-Rijn	41
Westerschelde-Rijn (R'dam –Antwerpen/Schelde-Rijn)	59
Westerschelde (Gent-Terneuzen)	20
Amsterdam – Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)	44
Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)	33
Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)	65
Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)	6
Totaal	365

8.2 Rotterdam-Duitsland

Acht op de tien (80%) binnenvaartschippers zijn in het algemeen (zeer) tevreden over de route Rotterdam-Duitsland. Dit verschilt niet significant met 2012.

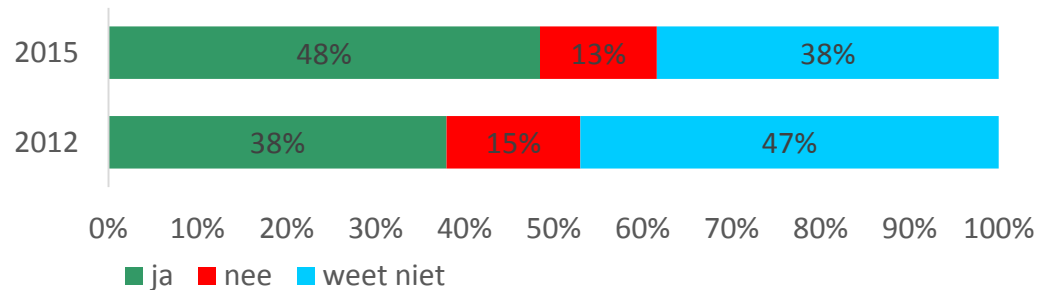
81 | Tevredenheid route Rotterdam-Duitsland



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de route Rotterdam -Duitsland, incl. Nederrijn/Lek?
(Basis 2015 n=94, 2012 n=182)

Bijna de helft van de binnenvaartschippers is tevreden over de speciale geul voor recreatievaart op de Waal bij Nijmegen, omdat dit onder andere veiliger is voor beide partijen. Het percentage dat tevreden is verschilt niet significant van 2012.

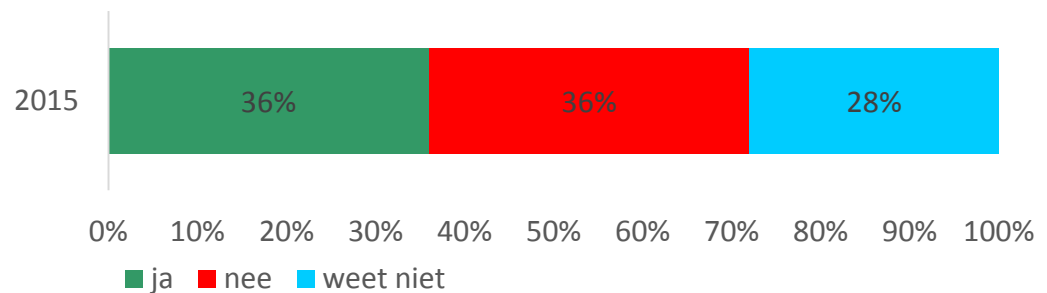
82 | Tevredenheid geul Waal voor recreatievaart



Bent u als binnenschipper tevreden over de speciale geul voor de recreatievaart op de Waal bij Nijmegen? (Basis 2015 n=97, 2012 n=179)

Ruim een op de drie (36%) binnenvaartschippers geeft aan belang te hebben bij een scheepvaart uur bericht in de omgeving Dordrecht. Eenzelfde aandeel ziet het belang er niet van in en 28% weet het niet.

83 | Belang scheepvaart uur Dordrecht

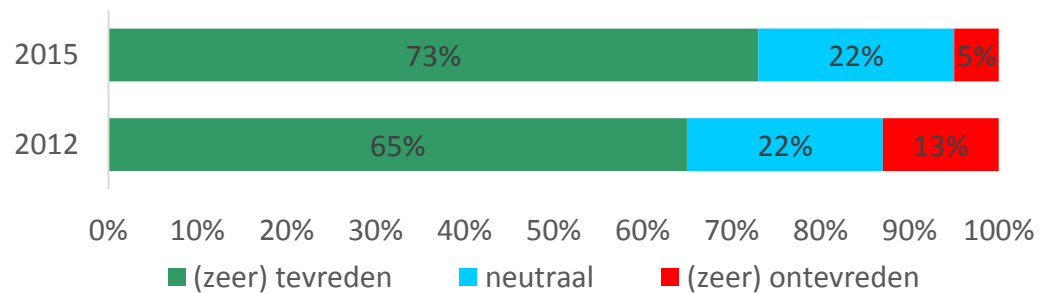


Zou u belang hebben bij een scheepvaart uur bericht in de omgeving van Dordrecht? (Basis 2015 n=97)

8.3 Amsterdam-Rijn

Nagenoeg driekwart (73%) van de binnenvaartschippers geeft aan in het algemeen (zeer) tevreden te zijn over de route Amsterdam- Rijn. Dit verschilt niet significant met 2012. Een kleine groep is ontevreden over deze route (5%).

84 | Tevredenheid route Amsterdam-Rijn



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de route Amsterdam-Rijn? (Basis 2015 n=41, 2012 n=79)

De schaalvergroting van de scheepvaart wordt door ruim de helft (54%) van de binnenvaartschippers als probleem ervaren. Daarnaast wordt het vaargedrag van recreanten (39%) en de overnachtingsplaatsen (37%) door ruim één op de drie als probleem ervaren. Het vaargedrag door andere beroepsvaart wordt door bijna een kwart genoemd (24%).

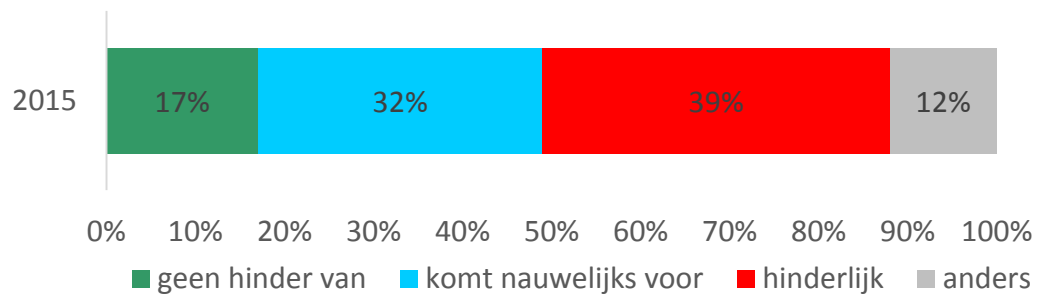
85 | Ervaren problemen Amsterdam-Rijnkanaal



Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg van Amsterdam-Rijnkanaal? (Basis 2015 n=41)

Van de binnenvaartschippers geeft 39% aan de recreatievaart op het Amsterdam-Rijnkanaal hinderlijk te vinden, onder andere omdat ze te snel varen, ze niet goed opletten en het kanaal te smal is.

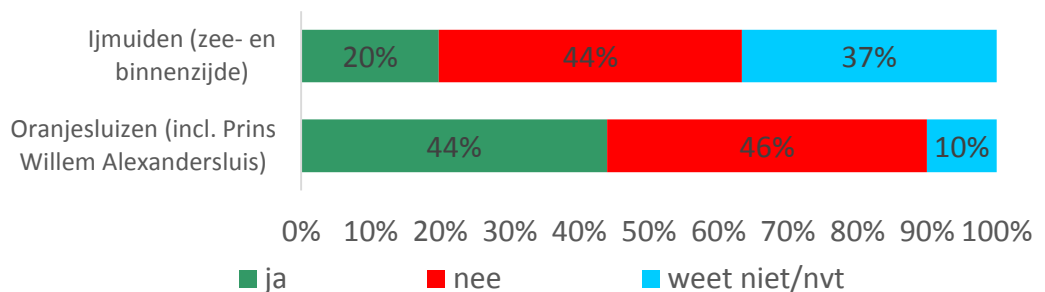
86 | Hinder recreatie Amsterdam-Rijnkanaal



Wat vindt u als binnenvaartschipper van de recreatievaart op het Amsterdam-Rijnkanaal? (Basis 2015 n=41)

Een op de vijf (20%) binnenvaartschippers is van mening dat er voldoende lig- en wachtplaatsen zijn bij IJmuiden, maar 44% deelt deze mening niet. Over het aantal lig- en wachtplaatsen bij de Oranjesluizen zijn de binnenvaartschippers vaker tevreden; 44% vindt dat er voldoende zijn ten opzichte van de 46% die aangeeft dat er te weinig zijn.

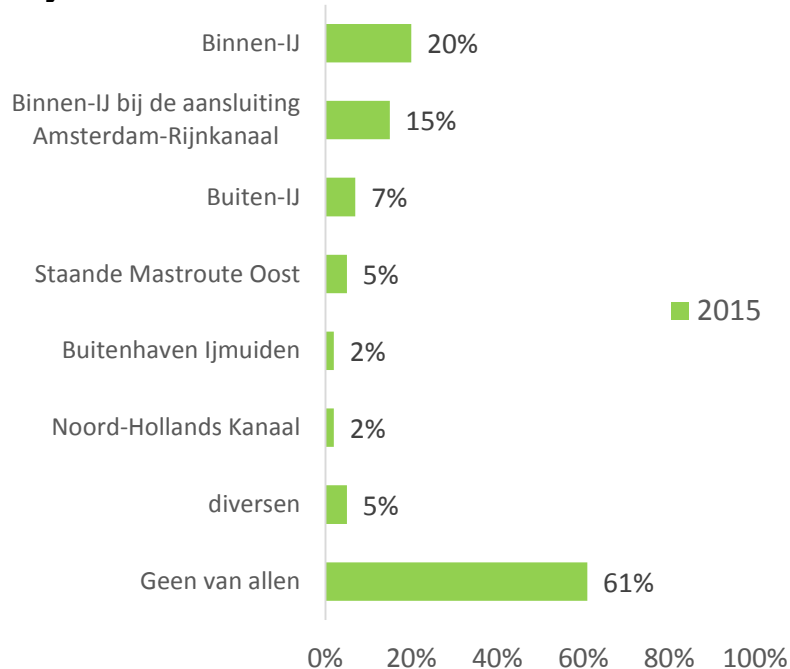
87 | Voldoende lig- en wachtplaatsen



Zijn er volgens u op volgende locaties voldoende lig- en wachtplaatsen? (Basis 2015 n=41)

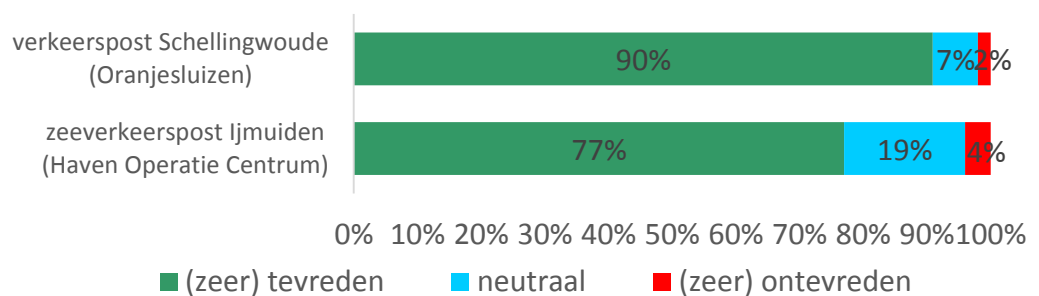
Het varen op de Binnen-IJ wordt door 20% van de binnenvaartschippers gevaarlijker gevonden dan elders. Daarnaast wordt ook het Binnen-IJ bij de aansluiting Amsterdam-Rijnkanaal door 15% genoemd. Ruim drie op de vijf (61%) vinden geen van de locaties gevaarlijker dan elders.

Als reden van de gevaarlijke locatie wordt voornamelijk de interactie met de recreatievaart genoemd. Daarnaast noemen de binnenvaartschippers de wind op deze locaties en het krap/moeilijk passeren als reden.

88 | Gevaarlijke locaties

Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg van Amsterdam-Rijnkanaal? (Basis 2015 n=41)

Negen op de tien binnenvaartschippers zijn tevreden over de communicatie van verkeerspost Schellingwoude. Over de zeeverkeerspost Ijmuiden is 77% tevreden. Slechts een kleine groep is (zeer) ontevreden over deze verkeersposten (respectievelijk 2% en 4%).

89 | Communicatie meld- en verkeersposten

Hoe tevreden bent u over de communicatie tussen u en de onderstaande meld- en verkeersposten? (Basis 2015 n=41/26)

90 | Suggesties voor het aanbrengen van een scheiding tussen beroeps- en recreatievaart

Binnenvaartschippers is gevraagd naar suggesties voor het aanbrengen van een scheiding tussen beroeps- en recreatievaart.

"Vanaf IJmuiden tot aan het Binnen-IJ een nevengeul aanleggen aan de noordzijde van het vaarwater van 20m breed met betonning. Hierachter kan de pleziervaart elkaar ruim tegenkomen en is er minder gevaar bij het in en uitvaren van havens, deze liggen het meest aan de zuidkant namelijk."

"Een verkeerslicht voor de pleziervaart als ze het vaarwater over willen steken van Amsterdam naar de Oranjesluis."

"Binnen IJ wel recreatie geul aan leggen met een verplicht daar te varen."

91 | Suggesties verbeteren veiligheid Noordzeekanaal en Binnen-IJ

Aan de binnenvaartschippers is gevraagd of zij nog suggesties hebben om de veiligheid op het Noordzeekanaal en Binnen-IJ te verbeteren.

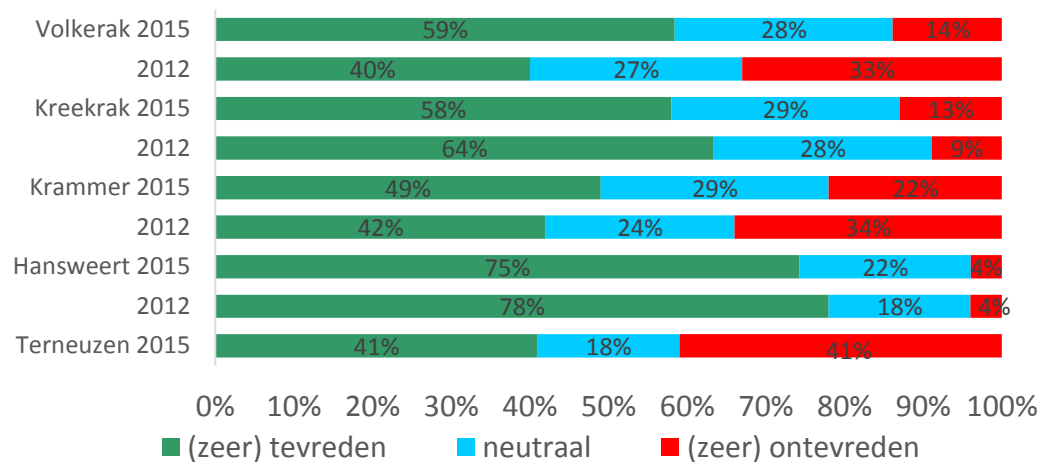
"Vaarbewijs verplicht voor alle gebruikers! Neven geulen/vaarwaters."

"Duidelijker maken op welk marifoonkanaal uitgeluisterd moet worden."

"Meer toezicht vanaf het water."

8.4 Westerschelde - Rijn

Binnenvaartschippers zijn het meest tevreden over het schutproces bij de sluis van Hansweert (75%), gevolgd door de sluis van Volkerak (59%) en Kreekrak (58%). Met het schutproces van de sluis bij Terneuzen is men het vaakst ontevreden (41%). Daarnaast geeft 22% aan ontevreden te zijn over het schutproces bij Krammer.

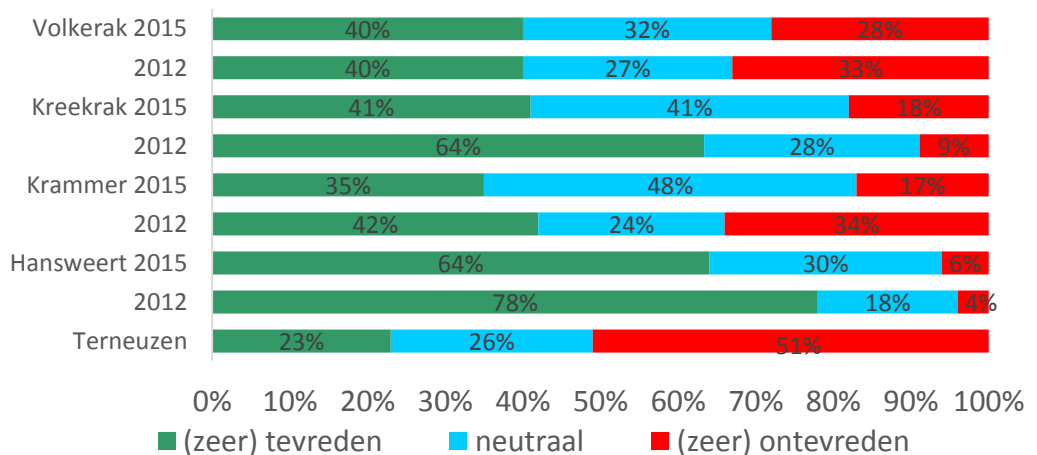
92 | Tevredenheid schutproces

Hoe tevreden bent u over het schutproces bij de volgende sluizen?

(Basis 2015 n=58/52/51/51/44, 2012 nmin=132, nmax=140)

*De sluizen met een te lage basis zijn niet in de grafiek getoond

Ook wat betreft de wachttijden zijn de binnenvaartschippers het meest tevreden over de sluit bij Hansweert (64% tevreden). Met de wachttijden van de sluis bij Terneuzen is 51% van de binnenvaartschippers (zeer) ontevreden.

93 | Tevredenheid wachttijden sluizen

Hoe tevreden bent u over de wachttijden bij de volgende sluizen?

(Basis 2015 n=57/49/52/50/43, 2012 nmin=131, nmax=142)

*De sluizen met een te lage basis zijn niet in de grafiek getoond

94 | Reden ontevredenheid schutproces en wachttijden sluizen

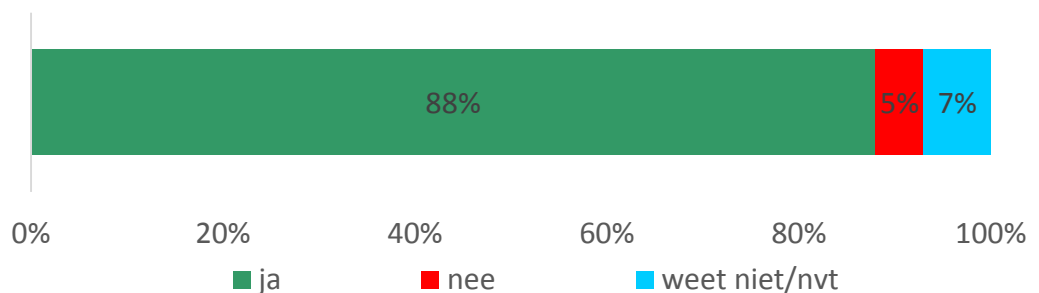
"Omdat er soms wachttijd ontstaat door handelen van de bedieners wat niet nodig is naar mijn mening."

"Alle sluizen in zeeland kunnen beter in de leer gaan nbij de krammer, daar weten ze met beperkte schutcapaciteit iedereen tevreden te houden. Dan ben je een op en top sluismeester."

"Sluis Terneuzen; vanwege het niet correct indelen van de sluis, regelmatig discussie met die mensen. Sluis Volkerak; altijd zelf informeren naar de beschikbaarheid van de jachtensluis."

"Verkeerde inschatting van de toerbeurten komt regelmatig voor. En de wachttijden zijn te lang ivm spuien en of drukte met zeevaart."

Bijna negen op de tien (88%) binnenvaartschippers weten dat er stremmingen zijn geweest rondom de kreekkraksluizen.

95 | Bekendheid stremming Kreekkraksluizen

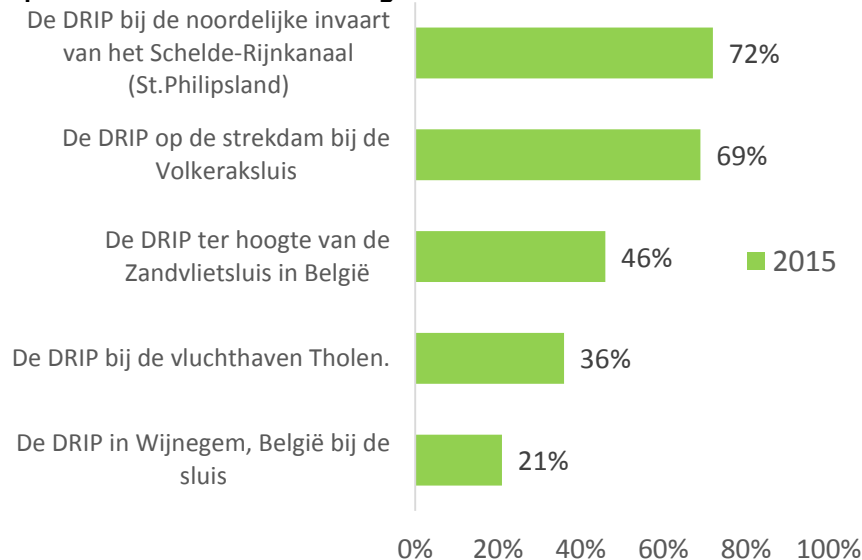
Er was 2 maal een kolk van de Kreekkraksluizen voor drie weken gestremd in 2015. Hierdoor ontstonden er soms lange wachttijden. Was u vooraf op de hoogte van de stremming van deze sluizen? (Basis 2015 n=59)

Iets meer dan een kwart (27%) geeft aan de route op de stremmingen te hebben aangepast, 56% heeft dit niet gedaan en 17% weet het niet.

Men is voornamelijk op de hoogte gebracht via teletekst (50%), gevolgd door het vakblad van Schuttevaer (29%), het vakblad Scheepsvaartkrant (27%) en het vakblad Binnenvaartkrant (25%).

Volgens 69% van de binnenvaartschippers was er tijdens de stremming van de kolk begrijpelijke informatie over de wachttijden beschikbaar. 7% vond dat de informatie onvoldoende begrijpelijk was en 24% weet het niet.

De DRIP bij de noordelijke invaart van het Schelde-Rijnkanaal (St. Philipsland) en de DRIP op de strekdam van de Volkeraksluis is het vaakst opgevallen door de binnenvaartschippers.

96 | DRIPS rondom stremming

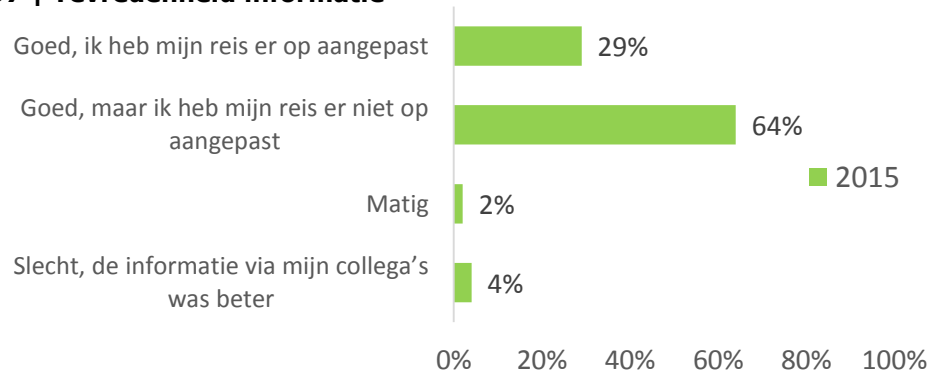
Tijdens de stremming van de kolk zijn er DRIP's ingezet (dynamische route panelen, dit zijn elektronische tekstborden). Welke DRIP heeft u gezien en gelezen? (Basis 2015 n=39)

Sluisplanning.nl

Ruim een op de drie (36%) van de binnenvaartschippers heeft gebruik gemaakt van sluisplanning.nl om de wachttijden bij de Kreekraksluizen te achterhalen. 54% heeft hier geen gebruik van gemaakt en 10% weet het niet.

De informatie op sluisplanning.nl wordt door 48% goed gevonden en door 10% heel goed. Daarnaast geeft 10% aan de informatie matig te vinden en 33% vond het slechte informatie omdat het niet klopte met de werkelijkheid.

Een kwart (24%) is om gaan varen vanwege de lange wachttijden bij de Kreekraksluizen. Van deze groep geeft 79% aan dat dit meer dan een uur tijdswinst heeft opgeleverd, 14% geeft aan dat het geen tijdswinst heeft opgeleverd en volgens 7% heeft het minder dan een uur tijdswinst opgeleverd.

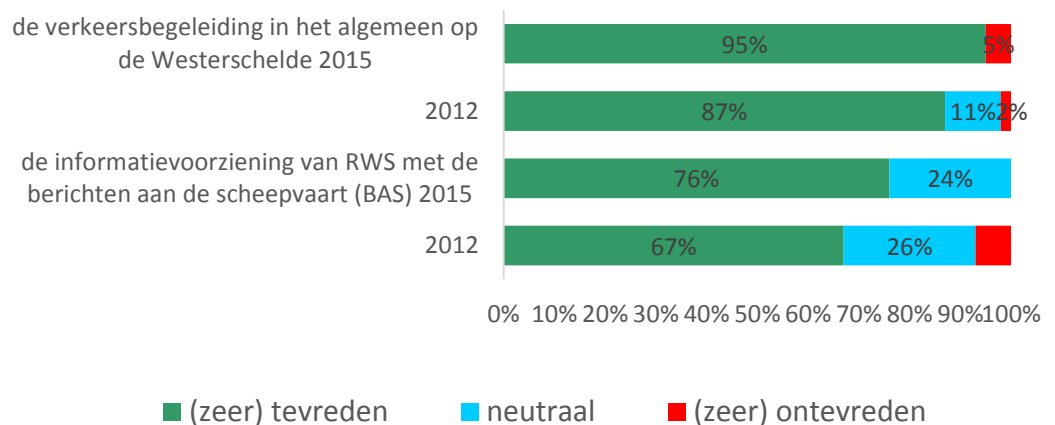
97 | Tevredenheid informatie

Hoe vond u de informatie vanaf de sluis of de Verkeerspost(en) tijdens de stremmingen bij de Kreekraksluizen? (Basis 2015 n=45)

8.5 Westerschelde

Nagenoeg alle binnenvaartschippers (95%) zijn (zeer) tevreden over de verkeersbegeleiding in het algemeen op de Westerschelde. Over de informatievoorziening van Rijkswaterstaat met de berichten aan de scheepvaart is 76% (zeer) tevreden, het overige aandeel (24%) antwoordt neutraal.

98 | Tevredenheid Westerschelde



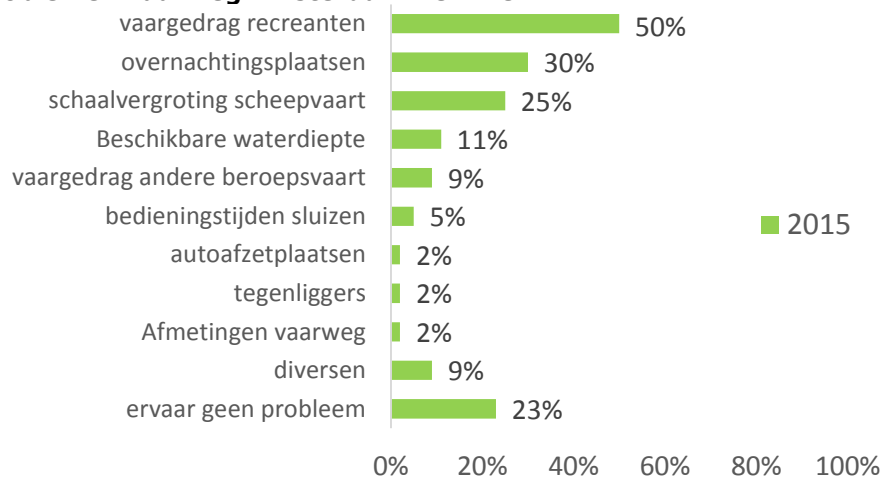
Hoe tevreden bent u over...? (Basis 2015 n=19/17)

Van de groep binnenvaartschippers die op de Westerschelde hebben gevaren, geeft 10% aan bekend te zijn met de website van het scheepvaartverkeer in de schelderregio: www.VTS-scheldt.net. In 2012 gaf 13% van de binnenvaartschippers aan bekend te zijn met deze website.

8.6 Amsterdam – Noord-Nederland

Binnenvaartschippers die op de vaarweg van Amsterdam naar Lemmer hebben gevaren, geven aan het meeste problemen te hebben ervaren met het vaargedrag van recreanten (50%), gevolgd door de overnachtingsplaatsen (30%) en de schaalvergroting van scheepvaart (25%). Deze top-3 was ook in 2012 te zien. Iets minder dan een kwart (23%) heeft helemaal geen problemen ervaren.

99 | Problemen vaarweg Amsterdam-Lemmer



Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg van Amsterdam naar Lemmer?
(Basis 2015 n=44)

Ook op de vaarweg Lemmer-Delfzijl is volgens de binnenvaartschippers het vaargedrag van de recreanten het grootste probleem (52%), gevolgd door de schaalvergroting van de scheepvaart (36%) en de overnachtingsplaatsen (27%). Dit is dezelfde top-3 als in 2012.

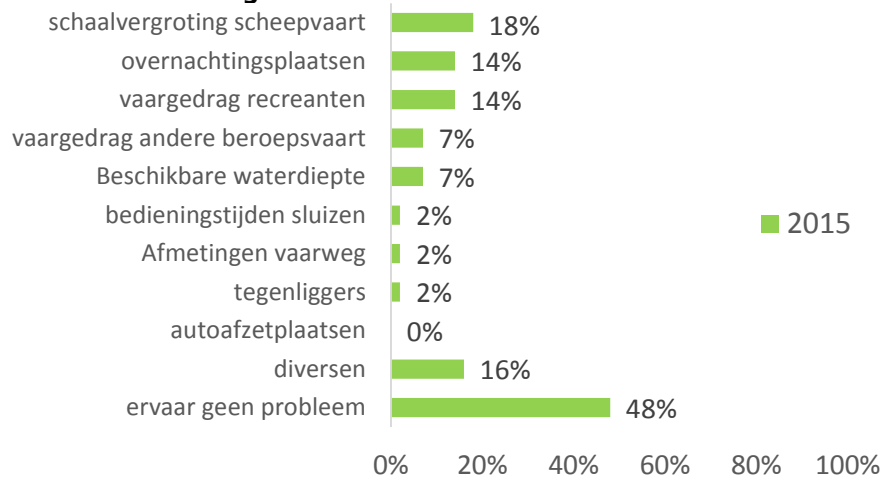
100 | Problemen vaarweg Lemmer-Delfzijl



Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg van Amsterdam naar Lemmer?
(Basis 2015 n=44)

Op de vaarweg Eems-Dollard geeft bijna de helft (48%) van de binnenvaartschippers aan geen problemen te ervaren. De meeste problemen ervaart men wat betreft de schaalvergroting van de scheepvaart, de overnachtingsplaatsen en het vaargedrag van recreanten.

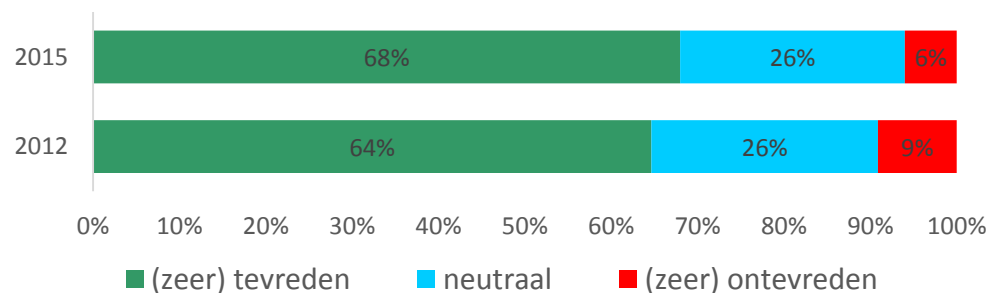
101 | Problemen vaarweg Eems-Dollard



Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg van Amsterdam naar Lemmer? (Basis 2015 n=44)

Ruim twee op de drie binnenvaartschippers (68%) is (zeer) tevreden over de verkeersbegeleiding op de Eems-Dollard. Een kleine groep (6%) is (zeer) ontevreden.

102 | Tevredenheid verkeersbegeleiding Eems-Dollard

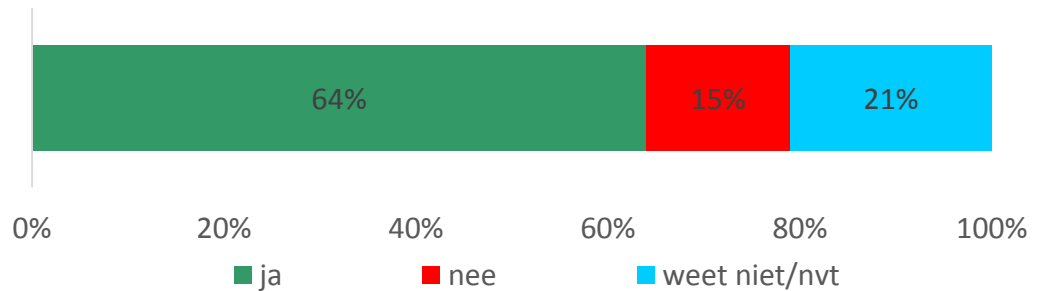


Hoe tevreden bent u over de verkeersbegeleiding op de Eems-Dollard? (Basis 2015 n=31, 2012 n=62)

8.7 Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)

Nagenoeg twee op de drie (64%) binnenvaartschippers die tijdens hun laatste reis in het vaargebied Rijn-Oost-Nederland hebben gevaren, geven aan dat er voldoende toezicht is van Rijkswaterstaat op de Geldersche IJssel.

103 | Voldoende toezicht Rijkswaterstaat

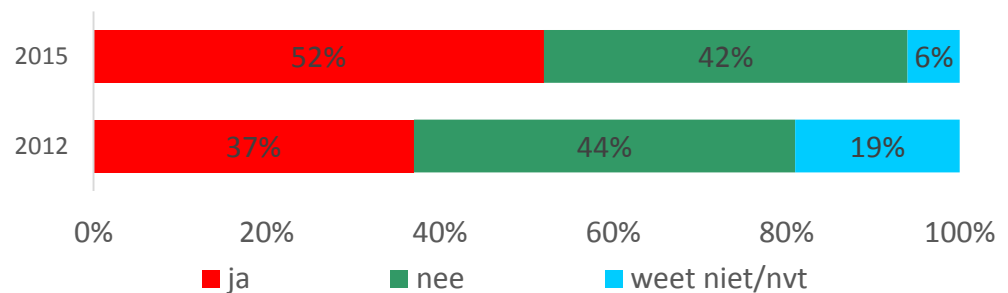


Is er volgens u op de Geldersche IJssel voldoende toezicht van Rijkswaterstaat?
(Basis 2015 n=33)

Van de binnenvaartschippers geeft 52% aan in het afgelopen jaar wel eens een gevaarlijke situaties te hebben meegemaakt op de Geldersche IJssel. Dit heeft voornamelijk te maken met recreatievaart.

Van deze groep (n=17) geeft 59% aan dat men ongeveer evenveel gevaarlijke situaties heeft meegemaakt in vergelijking met vorig jaar.

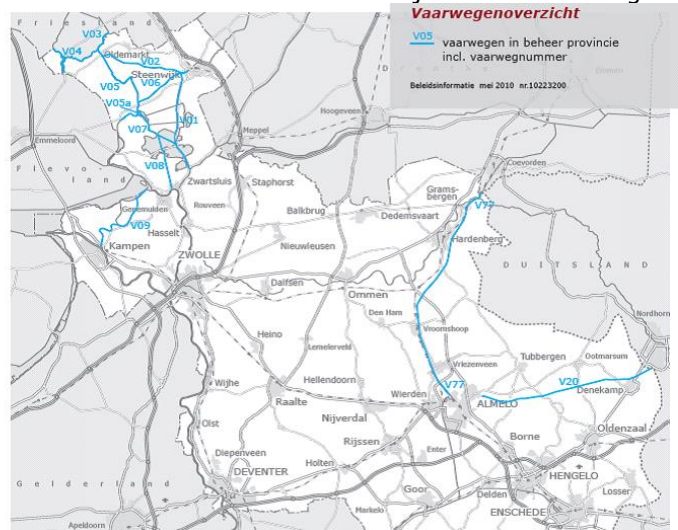
104 | Gevaarlijke situaties Geldersche IJssel



Heeft u het afgelopen jaar wel eens gevaarlijke situaties meegemaakt op de Geldersche IJssel?
(Basis 2015 n=33, 2012 n=86)

Een op de drie schippers heeft wel eens over de onderstaande blauwe vaarwegen gevaren in de provincie Overijssel.

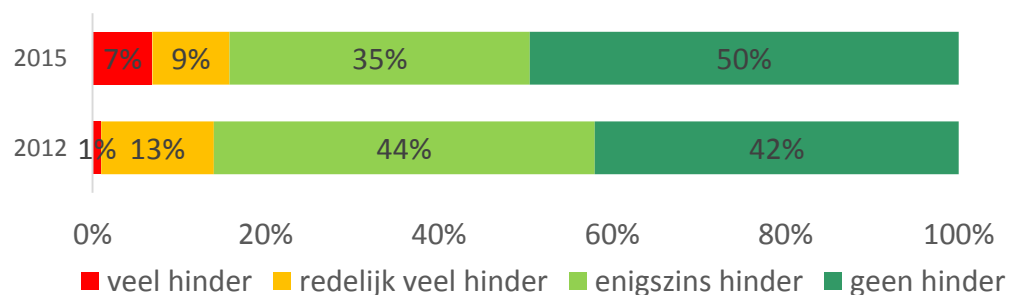
De groep is te klein om betrouwbare uitspraken te doen over de tevredenheid van de voorzieningen op deze vaarwegen. De meeste schippers zijn tevreden over de vaarwaterkaart van Noordwest-Overijssel en over de lig- en overnachtingsplaatsen.



8.8 Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)

Van de binnenvaartschippers die op de Maasroute hebben gevaren, geeft 16% aan (redelijk) veel hinder te hebben ervaren van evenementen die voor tijdelijke stremmingen kunnen zorgen.

105 | Hinder door evenementen

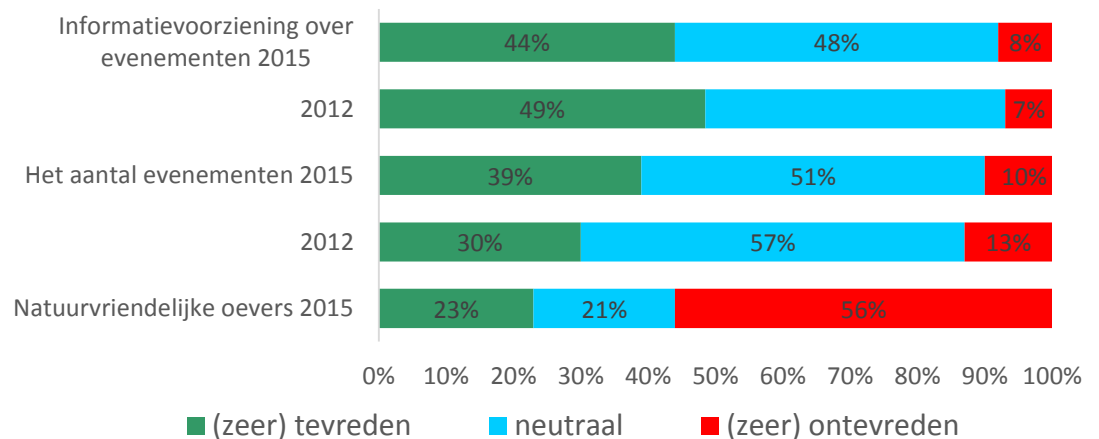


Er worden op de Brabantse en Limburgse vaarwegen evenementen gehouden waarbij u hinder kunt ondervinden, bijvoorbeeld een tijdelijke stremming van de vaarweg. In hoeverre heeft u hinder van deze evenementen? (Basis 2015 n=46, 2012 n=77)

Met de informatievoorzieningen over evenementen is 44% van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden en 8% (zeer) ontevreden. Ongeveer eenzelfde beeld is te zien betreffende het aantal evenementen: 39% is tevreden en 10% ontevreden.

Over de natuur vriendelijke oevers is een groter aandeel (zeer) ontevreden, namelijk 56% en 23% van de binnenvaartschippers geeft aan hier tevreden over te zijn.

106 | Tevreden Brabantse en Limburgse vaarwegen



Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten op de Brabantse en Limburgse vaarwegen? (Basis 2015 n=46/50/49/62, 2012 nmin=81, nmax=91)

107 | Reden ontevredenheid natuurvriendelijke oevers

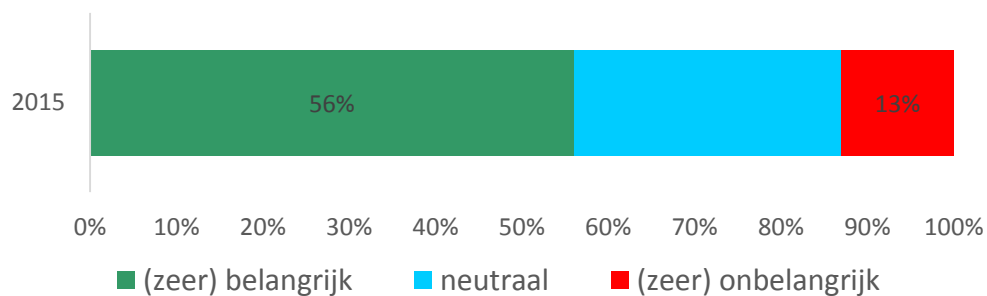
"Natuurlijke oevers spoelen deels weg door de zuiging van de grote schepen en stroming bij hoogwater."

"Omdat met die natuur vriendelijke oevers, veel meer zuiging ontstaan. Er ontstaan ondieptes en levert gevaarlijke situaties op."

"De risico's op uitstroming van natuurvriendelijke oevers op de diepgang van de vaarweg."

Van de binnenvaartschippers geeft 56% aan het (zeer) belangrijk te vinden dat de positie van recreatievaartuigen waar te nemen is op de elektronische kaart. 13% geeft aan dit niet belangrijk te vinden en 31% antwoordt neutraal.

108 | Belang positie recreatievaartuigen

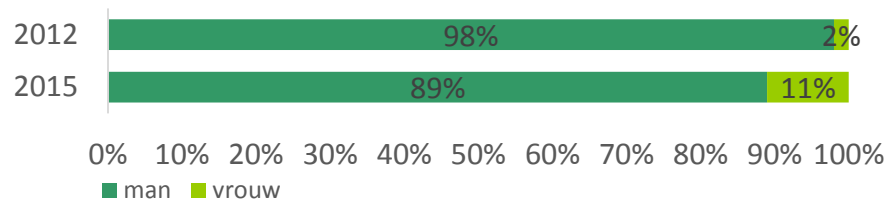


In hoeverre vindt u het belangrijk dat u de positie van recreatievaartuigen op u elektronische kaart kunt waarnemen? (Basis: 2015 n=64)

Bijlagen

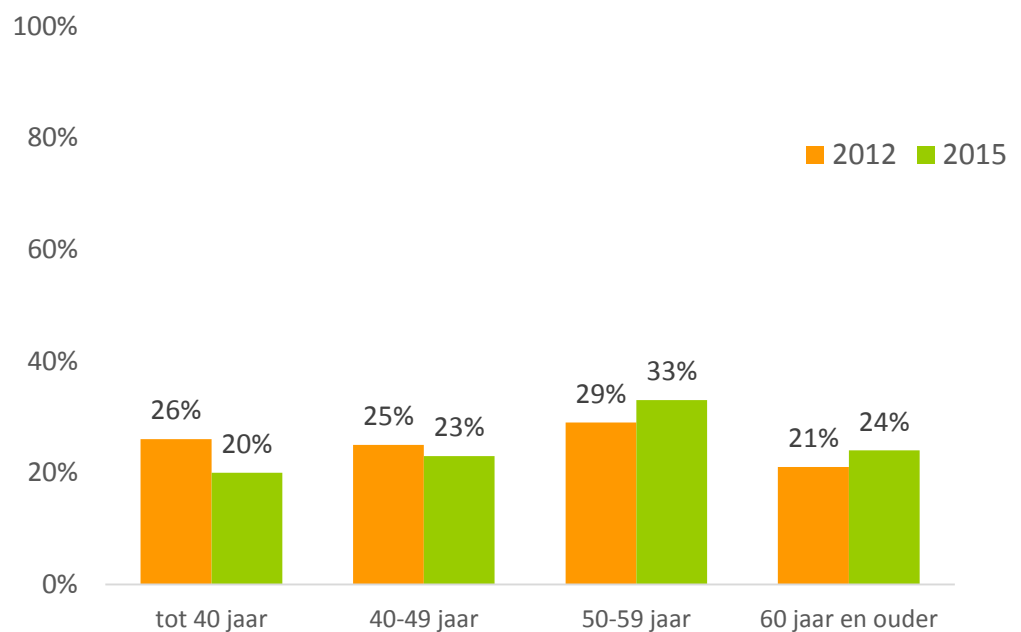
Bijlage 1 Profiel binnenvaartschipper

1 | Geslacht



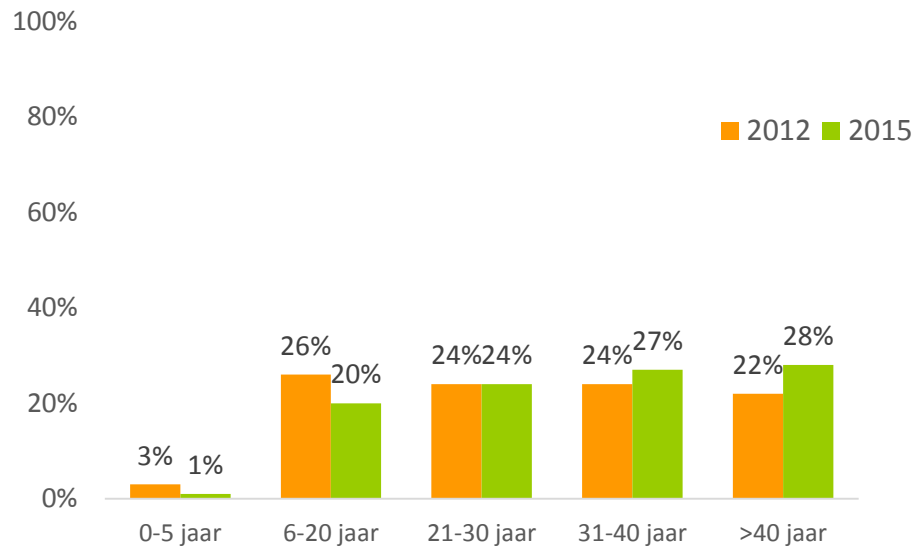
Basis: 2015 n=365, 2012 n=491

2 | Leeftijd



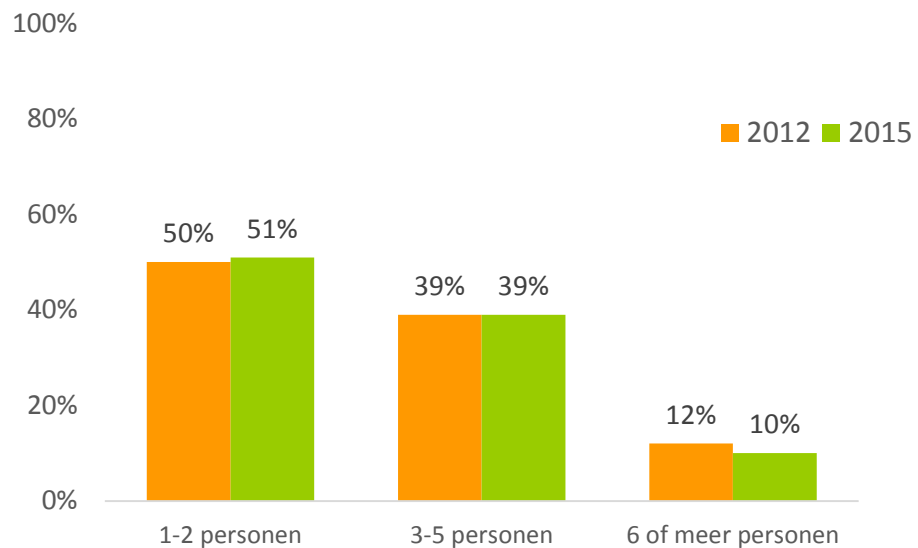
Basis: 2015 n=365, 2012 n=492

3 | Hoeveel jaar vaart u?



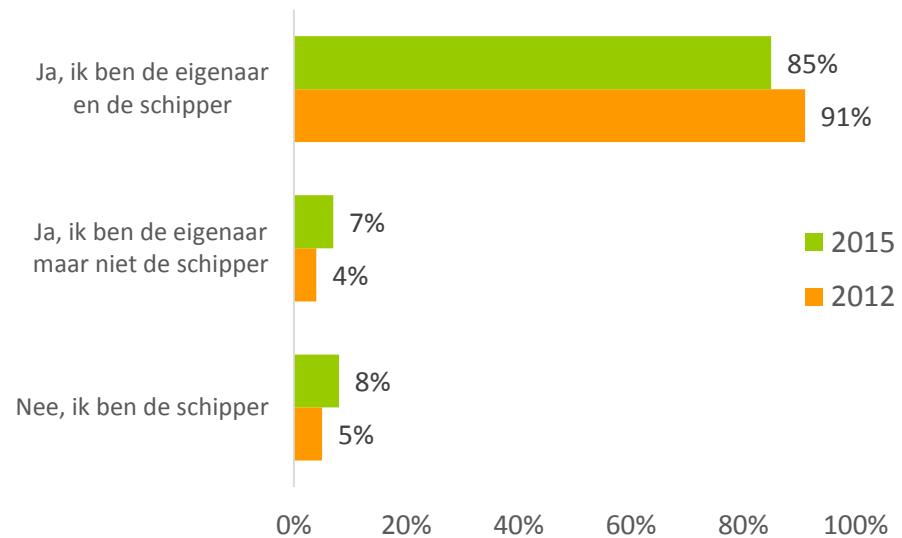
Basis: 2015 n=365, 2012 n=488

4 | Hoeveel bemanning vaart er op uw schip?



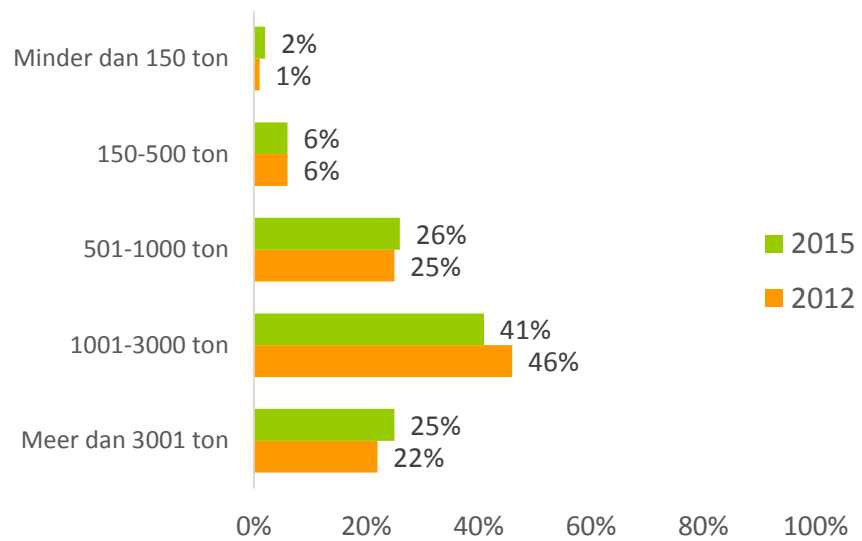
Basis: 2015 n=365, 2012 n=489

5 | Bent u eigenaar van het schip?



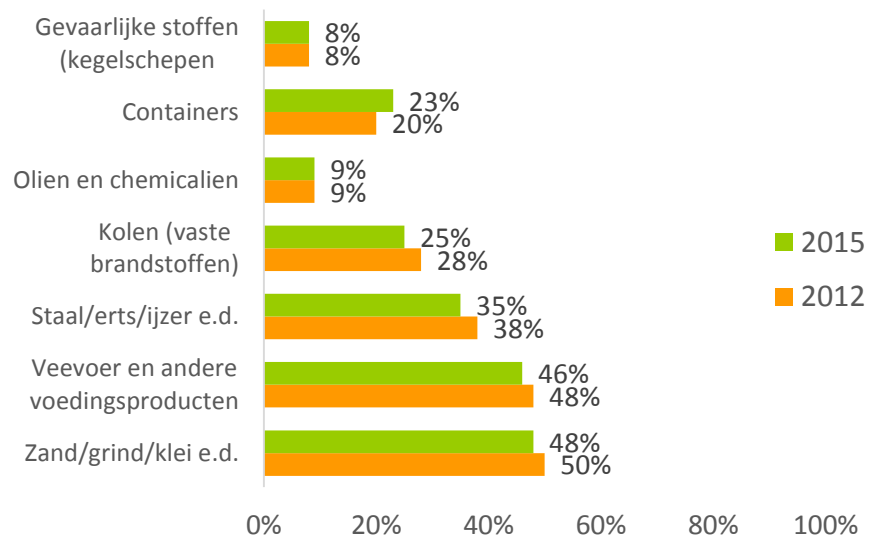
Basis: 2015 n=365, 2012 n=491

6 | Wat is het laadvermogen van uw schip?



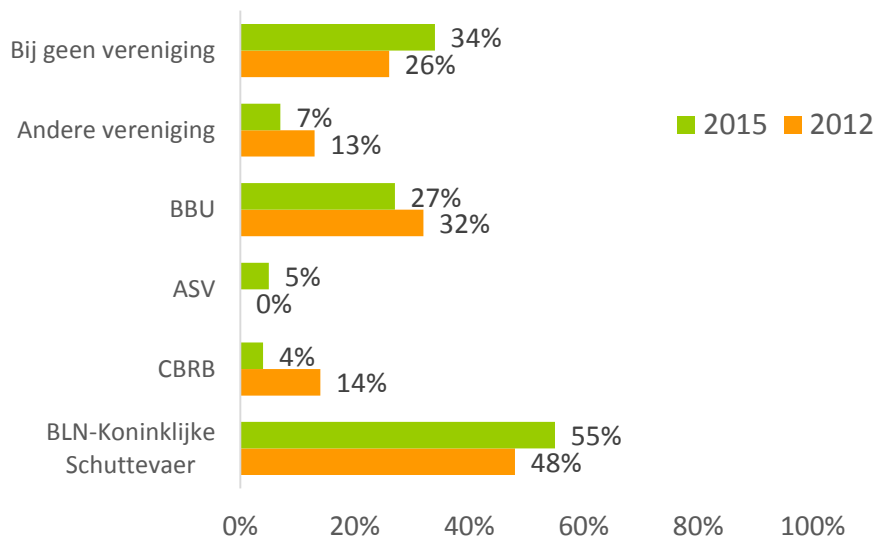
Basis: 2015 n=365, 2012 n=479

7 | Welke lading vervoert u doorgaans?



Basis: 2015 n=365, 2012 n=501

8 | Bij welke belangenvereniging bent u aangesloten?



Basis: 2015 n=365, 2012 n=501

Bijlage 2 Tevredenheid alle aspecten

In de onderstaande tabel is de tevredenheid van alle aspecten weergegeven. De kleuren en getallen (percentages) geven weer welk deel van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden is over een deelaspect.

2^e Kolom: In de figuur geldt met betrekking tot de tevredenheid:

- meer dan 80% (zeer) tevreden → groen
- 60%-80% (zeer) tevreden → oranje
- minder dan 60% (zeer) tevreden → rood

3^e Kolom: In de figuur geldt met betrekking tot de ontevredenheid:

- meer dan 20% (zeer) ontevreden → rood
- 10% – 20% (zeer) ontevreden → oranje
- minder dan 10% (zeer) ontevreden → groen

Tevredenheid deelaspecten (totaal)

	% (zeer) tevreden	% (zeer) ontevreden
Algemene tevredenheid vaarwegen		
1. Kwaliteit van de vaarweg	63%	11%
2. Veiligheid op de vaarweg	64%	11%
3. Uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg	50%	19%
4. Informatievoorziening m.b.t. de vaarweg	61%	11%
5. Bediening bruggen en sluizen	43%	30%
Vaarwegen en dienstverlening		
6. diepte van de vaarweg	73%	9%
7. breedte van de vaarweg	71%	10%
8. diepte van de toegangseulen	75%	4%
9. breedte van de toegangseulen	72%	7%
10. markering (betonning en kribbakens)	77%	4%
11. onderhoud van kribben, taluds, bruggen, sluizen, etcetera	60%	14%
12. autoafzetplaatsen	42%	31%
13. beschikbaarheid afmeervoorzieningen	36%	35%
14. beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	36%	27%
15. brughoogte op de vaarweg	73%	7%
16. aansluiting van het hoofdvaarwegennet op het onderliggend vaarwegennet	67%	2%
17. het aantal patrouillevaartuigen van Rijkswaterstaat op het water	45%	11%
18. het toezicht van Rijkswaterstaat op naleving van de regelgeving	45%	17%
19. onderhoudstoestand van de voorzieningen	49%	15%
Wachtplaatsen		
20. aantal wachtplaatsen bij spoorbruggen	37%	17%
21. aantal wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen	42%	18%
22. aantal wachtplaatsen bij sluizen	49%	25%
23. de locatie van wachtplaatsen bij spoorbruggen	40%	14%

24. de locatie van wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen	43%	16%
25. de locatie van wachtplaatsen bij sluizen	56%	14%
26. de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij spoorbruggen	40%	18%
27. de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij (verkeers)bruggen	46%	19%
28. de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij sluizen	52%	17%
Dienstverlening bij sluizen en bruggen		
29. verkeersaanwijzingen van verkeersposten	79%	5%
30. inzet van stewards op sluizen	48%	6%
31. bedieningstijden van verkeersbruggen	63%	5%
32. bedieningstijden van sluizen	74%	5%
33. aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen	75%	5%
34. afstemming van bruggen en/of sluizen op elkaar	39%	17%
35. wachttijd bij spoorbruggen	42%	10%
36. passeertijd bij spoorbruggen	44%	6%
37. wachttijd bij (verkeers)bruggen	50%	7%
38. passeertijd bij (verkeers)bruggen	56%	5%
39. wachttijd bij sluizen	50%	14%
40. passeertijd bij sluizen	52%	14%
41. bediening van op afstand bediende bruggen en sluizen	33%	33%
Op afstand bediende objecten		
42. vlotheid	49%	22%
43. dienstverlening	50%	14%
44. veiligheid	39%	31%
45. toegankelijkheid (bijv. voor het aan\van boord gaan)	35%	32%
46. afhandeling van ongeplande stremmingen	32%	24%
Informatievoorzieningen		
47. Telefonie	69%	4%
48. Sms(diensten)	35%	3%
49. Websites	63%	8%
50. E-mail	57%	3%
51. Sociale media	52%	4%
52. Apps	46%	7%
53. Teletekst	79%	4%
54. Radioberichten	45%	6%
55. Brochures van Rijkswaterstaat	37%	5%
56. watersportatlas	26%	5%
57. hydrografische kaarten	68%	4%
58. Almanak	54%	3%
59. Marifoon	83%	1%
60. Navigatiesysteem	82%	1%
61. Lichtkranten\drips	53%	5%
Soorten informatie		
62. Weerberichten	80%	2%
63. Openingstijden van bruggen en sluizen	62%	11%
64. Berichten voor de scheepvaart	69%	5%

65. Marifoonkanalen	78%	3%
66. Brughoogte	66%	10%
67. Betonning \ Vaarwegmarkering	74%	3%
68. Waterdieptes	62%	9%
69. Waterstanden	77%	5%
70. Golfhoogtes	63%	6%
71. Incidenten	53%	7%
72. Onverwachte stremmingen	40%	21%
73. Evenementen	38%	20%
Ontvangen informatie		
74. Tijdigheid verkeersinformatie	54%	9%
75. Duidelijkheid verkeersinformatie	60%	9%
76. Juistheid verkeersinformatie	59%	6%
77. Vindbaarheid verkeersinformatie	38%	22%
78. Betrouwbaarheid inschatten reistijden	71%	5%
Stremmingen		
79. Planning en afstemming van beheer en onderhoud	48%	11%
80. Tijdigheid informatie bij stremmingen	66%	7%
81. Duidelijkheid informatie bij stremmingen	64%	7%
82. Juistheid informatie bij stremmingen	59%	6%
83. Vindbaarheid informatie bij stremmingen	47%	13%
Incidenten		
84. dienstverlening van de hulpdiensten in het algemeen	64%	2%
85. snelheid waarmee de hulpdiensten ter plaatse zijn	45%	16%
86. de zorg van Rijkswaterstaat voor de vlotheid en doorstroming op het water in geval van een incident\calamiteit	39%	13%
87. mate van deskundigheid van de hulpverleningsinstantie	43%	8%
Veiligheid		
88. ... in relatie tot zeevaart	75%	9%
89. ... in relatie tot visserijvaart	80%	4%
90. ... in relatie tot recreatievaart	24%	39%
91. ... in relatie tot veerboten	79%	4%
92. ... in relatie tot bruine vloot	64%	5%
93. ... in relatie tot collega beroepsvaarders	87%	1%
94. ... in relatie tot windmolenparken	60%	14%
Overnachtingsplaats		
95: het aantal overnachtingplaatsen	37%	39%
96: de locatie van de overnachtingplaatsen	49%	20%
97: voorzieningen op overnachtingplaatsen	40%	29%
98: de veiligheid op overnachtingplaatsen	47%	16%
99: Maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen	38%	20%

Bijlage 3 Top 10 per gebied

Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn\ Lek)	% (zeer) tevreden
Veiligheid in relatie tot veerboten	82%
Veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders	82%
Betrouwbaarheid inschatten reistijden	78%
Info via Marifoon	77%
Info via Navigatiesysteem	77%
verkeersaanwijzingen van verkeersposten	76%
Weerberichten	76%
Veiligheid in relatie tot visserijvaart	76%
Veiligheid op de vaarweg	74%
brughoogte op de vaarweg	74%

Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn\ Lek)	% (zeer) ontevreden
Het aantal overmachingplaatsen	43%
bediening van op afstand bediende objecten	43%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	40%
Veiligheid in relatie tot recreatievaart	40%
autoafzetplaatsen	40%
toegankelijkheid (bijv. voor het aan\van boord gaan) - op afstand bediende objecten	33%
Voorzieningen op overmachingplaatsen	33%
afhandeling van ongeplande stremmingen - op afstand bediende objecten	32%
aantal wachtplaatsen bij sluizen	31%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	29%

Amsterdam-Rijn	% (zeer) tevreden
aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen	95%
Marifoonkanalen	93%
Info via Teletekst	92%
Info via Navigatiesysteem	91%
Waterstanden	90%
Info via Marifoon	90%
dienstverlening van de hulpdiensten in het algemeen	89%
markering (betonning en kribbakens)	88%
Weerberichten	87%
breedte van de toegangsgeulen	86%

Amsterdam-Rijn	% (zeer) ontevreden
beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	39%
Het aantal overnachtingplaatsen	38%
snelheid waarmee de hulpdiensten ter plaatse zijn	33%
bediening van op afstand bediende objecten	32%
toegankelijkheid (bijv. voor het aan van boord gaan) - op afstand bediende objecten	31%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	28%
Veiligheid in relatie tot recreatievaart	27%
Bediening bruggen en sluizen	27%
Uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg	27%
het toezicht van Rijkswaterstaat op naleving van de regelgeving	26%

Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen\Schelde-Rijn)	% (zeer) tevreden
Veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders	89%
diepte van de toegangsgeulen	89%
Weerberichten	88%
breedte van de toegangsgeulen	87%
mate van deskundigheid van de hulpverleningsinstantie	87%
Info via Marifoon	86%
markering (betonning en kribbakens)	86%
verkeersaanwijzingen van verkeersposten	86%
breedte van de vaarweg	86%
Info via Navigatiesysteem	85%

Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen\Schelde-Rijn)	% (zeer) ontevreden
veiligheid - op afstand bediende objecten	41%
bediening van op afstand bediende objecten	38%
Het aantal overnachtingplaatsen	31%
Veiligheid in relatie tot recreatievaart	29%
Bediening bruggen en sluizen	26%
afstemming van bruggen en/of sluizen op elkaar (groene golf)	24%
Voorzieningen op overnachtingplaatsen	24%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	23%
toegankelijkheid (bijv. voor het aan van boord gaan) - op afstand bediende objecten	20%
Veiligheid in relatie tot zeevaart	20%

Westerschelde (Gent-Terneuzen)	% (zeer) tevreden
diepte van de toegangsgeulen	95%
diepte van de vaarweg	95%
markering (betonning en kribbakens)	94%
Veiligheid in relatie tot visserijvaart	92%
Info via Marifoon	90%
Kwaliteit van de vaarweg	90%
Veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders	89%
breedte van de toegangsgeulen*	89%
verkeersaanwijzingen van verkeersposten*	89%
breedte van de vaarweg*	89%

Westerschelde (Gent-Terneuzen)	% (zeer) ontevreden
Het aantal overnachtingplaatsen	55%
veiligheid - op afstand bediende objecten	42%
aantal wachtplaatsen bij sluizen	37%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	33%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	30%
toegankelijkheid (bijv. voor het aan/van boord gaan) - op afstand bediende objecten	30%
De locatie van de overnachtingplaatsen	30%
Veiligheid in relatie tot recreatievaart*	26%
bediening van op afstand bediende objecten*	25%
dienstverlening - op afstand bediende objecten*	25%

Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)	% (zeer) tevreden
Veiligheid in relatie tot visserijvaart	96%
Info via Marifoon	91%
Veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders	91%
Veiligheid in relatie tot zeevaart	91%
Marifoonkanalen	86%
Info via Navigatiesysteem	85%
Info via Teletekst	85%
Weerberichten	84%
verkeersaanwijzingen van verkeersposten	83%
aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen	81%

Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)	% (zeer) ontevreden
Veiligheid in relatie tot recreatievaart	47%
Bediening bruggen en sluizen	36%
toegankelijkheid (bijv. voor het aan/van boord gaan) - op afstand bediende objecten	34%
veiligheid - op afstand bediende objecten	31%
Het aantal overnachtingplaatsen	30%
mate van deskundigheid van de hulpverleningsinstantie	30%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	29%
bediening van op afstand bediende objecten	24%
afhandeling van ongeplande stremmingen - op afstand bediende objecten	23%
Voorzieningen op overnachtingplaatsen	23%

Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)	% (zeer) tevreden
Info via Navigatiesysteem	90%
Veiligheid in relatie tot zeevaart	88%
Veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders	84%
Info via Websites	81%
Marifoonkanalen	81%
Veiligheid in relatie tot visserijvaart	80%
Info via Marifoon	80%
Info via Teletekst	80%
Info via Hydrografische kaarten	78%
Weerberichten	74%

Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)	% (zeer) ontevreden
autoafzetplaatsen	58%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	56%
Het aantal overmachingplaatsen	55%
Veiligheid in relatie tot recreatievaart	52%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	45%
aantal wachtplaatsen bij sluizen	44%
de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij (verkeers)bruggen (bijv. juiste hoogte bolders, juiste afstand palen)	35%
Vindbaarheid verkeersinformatie	34%
Voorzieningen op overmachingplaatsen	34%
Bediening bruggen en sluizen	33%

Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)	% (zeer) tevreden
Veiligheid in relatie tot collega beroepsvaarders	90%
Veiligheid in relatie tot zeevaart	87%
Veiligheid in relatie tot veerboten	82%
Info via Marifoon	79%
Marifoonkanalen	77%
verkeersaanwijzingen van verkeersposten	75%
Waterstanden	75%
Info via Hydrografische kaarten	74%
Info via Teletekst	74%
Info via Navigatiesysteem	74%

Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)	% (zeer) ontevreden
Veiligheid in relatie tot recreatievaart	46%
Voorzieningen op overmachingplaatsen	42%
onderhoud van kribben, taluds, en kunstwerken	42%
toegankelijkheid (bijv. voor het aan/van boord gaan) - op afstand bediende objecten	40%
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	39%
bediening van op afstand bediende objecten	36%
autoafzetplaatsen	36%
Bediening bruggen en sluizen	33%
vlotheid - op afstand bediende objecten	33%
Het aantal overmachingplaatsen	33%

Bijlage 4 KPI's per regio

1 | Tevredenheid met Rijkswaterstaat per regio

	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden	rapportcijfer
West Nederland - Zuid	49%	30%	21%	6,4
Zee en Delta	48%	32%	19%	6,4
Oost-Nederland	44%	32%	24%	6,4
Zuid- Nederland	39%	31%	30%	6,0
Midden-Nederland	41%	46%	13%	6,4
Noord-Nederland	39%	50%	11%	6,1
West- Nederland- Noord	44%	41%	15%	6,6

Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de (rijks)vaarwegen?

2 | Tevredenheid informatievoorziening

	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
West Nederland - Zuid	53%	44%	3%
Zee en Delta	57%	40%	3%
Oost-Nederland	52%	40%	8%
Zuid- Nederland	45%	43%	11%
Midden-Nederland	65%	32%	4%
Noord-Nederland	68%	27%	5%
West- Nederland- Noord	61%	37%	2%

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van informatievoorziening?

3 | Top 3 prioriteit verkeersveiligheid bij Rijkswaterstaat per regio

	1	2	3
West Nederland - Zuid	Veiligheid 62%	Kwaliteit 51%	Uitvoering werkzaamheden 35%
Zee en Delta	Veiligheid 56%	Kwaliteit 50%	Uitvoering werkzaamheden 33%
Oost-Nederland	Veiligheid 56%	Kwaliteit 49%	Uitvoering werkzaamheden 31%
Zuid- Nederland	Veiligheid 49%	Kwaliteit 34%	Informatie- Voorziening 25%
Midden-Nederland	Veiligheid 47%	Kwaliteit 31%	Uitvoering werkzaamheden 30%
Noord-Nederland	Veiligheid 43%	Kwaliteit 27%	Uitvoering werkzaamheden / bediening bruggen en sluizen 23%
West- Nederland- Noord	Veiligheid 51%	Uitvoering werkzaamheden 37%	Kwaliteit 34%

Aan welk(e) aspect(en) geeft Rijkswaterstaat naar uw mening de hoogste prioriteit?

4 | Publieksgerichtheid

	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden	Rapportcijfer
West Nederland - Zuid	30%	46%	24%	6,1
Zee en Delta	36%	38%	26%	6,0
Oost-Nederland	26%	43%	31%	6,0
Zuid- Nederland	18%	42%	40%	5,6
Midden-Nederland	30%	40%	30%	6,0
Noord-Nederland	25%	45%	30%	5,8
West- Nederland- Noord	35%	35%	30%	6,3

*Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling?
Rijkswaterstaat is publieksgericht*

Bijlage 5 Onderzoeksverantwoording

Methode

In overleg met RWS Team Publieksmonitoring is een vragenlijst opgesteld, die vervolgens door TNS NIPO is geprogrammeerd tot een online enquête.

Steekproef

De doelpopulatie van het onderzoek zijn binnenvaartschippers die op de Nederlandse vaarwegen varen. De binnenvaartschippers zijn geworven via verschillende bronnen. De adressen uit de Nederlandse Schippersalmanak uit 2012 zijn aangeschreven met een brief met daarin een link naar de online vragenlijst. Adressen waarvan bekend was dat deze niet meer klopte, zijn uit het onderzoek gelaten. De schippers hebben een eerste uitnodigingsbrief en een herinneringsbrief ontvangen. Vervolgens zijn degene die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een keer benaderd via een kaartje.

Daarnaast zijn de schippers uit het online klantenpanel van Rijkswaterstaat per email benaderd. Ook is de link naar de vragenlijst opgenomen in de nieuwsbrief van Schuttevaaier en van 'varen doe je samen'. Daarnaast is de link geplaatst op Twitter via het account van Rijkswaterstaat en op vaarweginformatie.nl.

In totaal is de online vragenlijst 365 keer ingevuld.

Veldwerk

Het online heeft plaatsgevonden in juli en augustus 2015.

Rapportage

De in de rapportage vermelde tevredenheidsscores hebben betrekking op de respondenten die de betreffende vraag beantwoord hebben (exclusief de categorie 'weet niet').

Waar mogelijk wordt er een vergelijking gemaakt met de resultaten uit het GTO Binnenvaart van 2012.

Opvallende significante verschillen tussen de vaargebieden worden in de tekst weergegeven.

Bij de figuren is vermeld hoeveel respondenten (n) de vraag hebben beantwoord. Indien er in een figuur de resultaten van meerdere vragen wordt weergegeven, wordt vermeld hoeveel respondenten elk aspect hebben beantwoord. Voor het aantal respondenten in 2012 wordt soms alleen het minimale aantal (Nmin) of het maximale aantal (Nmax) genoemd.

KPI vragen

In hoofdstuk 2 zijn de KPI-scores vermeld. De volgende vragen zijn gebruikt om de KPI-scores te berekenen:

- Tevredenheid RWS: *Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen?*
- Informatievoorziening: Deze score is een gemiddelde van de volgende vijf vragen:
 - *Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de ontvangen informatie?*
 - *Tijdigheid van informatie*
 - *Duidelijkheid van informatie*
 - *Juistheid van informatie*
 - *Vindbaarheid van informatie*
 - *Denkend aan uw laatste reis, kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd?*
- Veiligheid: *Aan welk(e) aspect(en) geeft Rijkswaterstaat naar uw mening de hoogste prioriteit?*
- Publieksgerichtheid: *Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stelling? Rijkswaterstaat is publieksgericht.*

Prioriteitenmatrix

Het belang van de deelaspecten is bepaald door middel van een rekenformule. Door de mate van samenhang (correlatiecoëfficiënt) tussen de tevredenheid op de verschillende deelaspecten en de algemene tevredenheid over RWS als beheerder van de vaarwegen te berekenen, wordt vastgesteld in welke mate de deelaspecten van belang zijn voor de overall tevredenheid van de binnenvaartschippers met Rijkswaterstaat. Dit geeft in feite de impact van de verschillende deelaspecten weer. Hoe hoger de correlatiecoëfficiënt, hoe hoger de impact.

Vervolgens wordt er ook nog naar het niveau van tevredenheid gekeken per aspect. De impact wordt vervolgens afgezet tegen de tevredenheid per aspect, waardoor een prioriteitenmatrix met vier kwadranten kan worden samengesteld. Deze kwadranten zijn bepaald door op de horizontale as (impact) de mediaan te nemen en op de verticale as (mate van tevredenheid) de mediaan te nemen. Zo ontstaat een gelijke verdeling van de deelaspecten aan beide zijden van beide assen.

Bijlage 6 Vragenlijst

T1 : introtekst**Text**

Welkom bij deze vragenlijst van Rijkswaterstaat voor binnenvaarders in Nederland. Rijkswaterstaat wil binnenvaarders zo goed mogelijk van dienst zijn. Om te kunnen bepalen hoe tevreden u bent, houden wij dit tevredenheidsonderzoek.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

De vragenlijst bestaat uit drie onderdelen:

- Algemene tevredenheid met de vaarwegen
- Uw tevredenheid over specifieke aspecten van uw laatste reis
- Aantal specifieke vragen over het gebied van uw laatste reis.

Door op 'volgende' te klikken, start de vragenlijst. Alvast hartelijk dank voor uw deelname!

(U kunt op meerdere manieren uitgenodigd zijn om deze vragenlijst te beantwoorden. Als u de afgelopen tijd al een vragenlijst heeft ingevuld van Rijkswaterstaat over binnenvaart, dan hoeft u deze vragenlijst niet nogmaals in te vullen.)

B1 : Algemene vragen**Begin block****Q1 :****Numeric****Max 99**

Hoeveel jaar vaart u?

Scripter notes: 'jaar' achter numeriek hokje

Q2 :**Numeric****Max 999**

Hoeveel leden telt de bemanning van uw schip? (inclusief schipper)

Scripter notes: 'personen' achter numeriek hokje plaatsen

Q3 :**Single coded**

Bent u de eigenaar van het schip?

- 1 ☐ ja, ik ben de eigenaar en de schipper
- 2 ☐ ja, ik ben de eigenaar maar niet de schipper
- 3 ☐ nee, ik ben de schipper

Q4 :

Numeric

Max 999999999

Wat is het laadvermogen van uw schip?

Scripter notes: 'ton' achter numeriek hokje plaatsen

Q5 :

Multi coded

Welke lading vervoert u doorgaans?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ zand / grind / klei e.d.
- 2 ☐ veevoer en andere voedingsproducten
- 3 ☐ staal / erts / ijzer e.d.
- 4 ☐ kolen (vaste brandstoffen)
- 5 ☐ oliën en chemicaliën
- 6 ☐ containers
- 7 ☐ gevaarlijke stoffen (kegelschepen)
- 96 ☐ anders, namelijk...

*Open *Position fixed

Q6 : Leeftijd

Numeric

Max 100

Wat is uw leeftijd?

Scripter notes: 'jaar' achter hokjes plaatsen

Q7 : Geslacht

Single coded

Wat is uw geslacht?

- 1 ☐ Man
- 2 ☐ Vrouw

Q8 :

Multi coded

Bij welke belangenvereniging bent u aangesloten?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ BLN-Koninklijke Schuttevaer
- 2 ☐ CBRB
- 3 ☐ ASV
- 96 ☐ een andere, namelijk...
- 4 ☐ bij geen vereniging

*Open *Position fixed

*Exclusive

Q9 :

Single coded



Hoe tevreden bent u over Rijkswaterstaat als beheerder van de (rijks)vaarwegen?

zie het kaartje voor een overzicht van de (rijks)vaarwegen in beheer van Rijkswaterstaat

- 1 ☐ zeer tevreden
 2 ☐ tevreden
 3 ☐ neutraal
 4 ☐ ontevreden
 5 ☐ zeer ontevreden
 99 ☐ weet niet

*Position fixed

Q10 :

Numeric

Min 1 | Max 10

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

1 = zeer slecht; 10 = zeer goed

Scripter notes: 'weet niet' button toevoegen

Q11 :

Matrix

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de vaarweg?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
kwaliteit van de vaarweg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
veiligheid op de vaarweg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
informatievoorziening m.b.t. de vaarweg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
bediening van bruggen en sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q12 :

Matrix

Publieksgericht op het gebied van de Nederlandse vaarwegen houdt in dat er op een goede manier rekening wordt gehouden met de belangen en behoeftes van de gebruikers van de vaarwegen. Voorbeelden van publieksgericht zijn: goed communiceren, goed luisteren en meedenken met je publiek, je afspraken nakomen en goed samenwerken met andere partijen zoals de provincies of de havens.

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

	helemaal mee eens	eens	neutraal	oneens	helemaal oneens	weet niet
Rijkswaterstaat is publieksgericht	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q13 :

Numeric

Min 1 | Max 10

Kunt u een cijfer geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

Scripter notes: 'weet niet' button toevoegen

Q14 :

Open

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

Q15 :

Multi coded

Min 1 | Max 3

Aan welk(e) aspect(en) geeft Rijkswaterstaat naar uw mening de hoogste prioriteit?

U kunt maximaal drie antwoorden aankruisen.

- 1 ☐ kwaliteit van de vaarweg
- 2 ☐ veiligheid op de vaarweg
- 3 ☐ uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg
- 4 ☐ informatievoorziening m.b.t. de vaarweg
- 5 ☐ bediening van bruggen en sluizen
- 6 ☐ publieksgerichtheid van de organisatie
- 7 ☐ communicatie
- 8 ☐ betrouwbaarheid van de reistijd
- 96 ☐ anders, namelijk...

*Open *Position fixed

ASK ONLY IF not Q15=2

Q16 :

Open

Kunt u toelichten waarom u veiligheid niet heeft aangevinkt bij de vorige vraag?

Q17 :

Open

Wat moet volgens u als eerste worden aangepakt om de vaarwegen te verbeteren?

Alstublieft zo concreet mogelijk de locatie en situatie beschrijven.

Q18 : Bekend met bezuinigingen Rijkswaterstaat

Single coded

Net als veel andere overheidsinstellingen moet Rijkswaterstaat als beheerder van de vaarwegen de komende jaren bezuinigen op het beheer en onderhoud van de vaarwegen. Aanleg van nieuwe (vaar)wegen valt hier niet onder.

In hoeverre bent u ervan op de hoogte dat Rijkswaterstaat moet bezuinigen?

- 1 ☐ Zeer goed op de hoogte
- 2 ☐ Goed op de hoogte
- 3 ☐ Een beetje op de hoogte
- 4 ☐ Helemaal niet op de hoogte
- 99 ☐ weet niet

**Position fixed*

Q19 : Begrip voor bezuinigingen

Single coded

In welke mate heeft u er begrip voor dat Rijkswaterstaat de komende jaren moet bezuinigen op het beheer en onderhoud van de vaarwegen?

- 1 ☐ Veel begrip
- 2 ☐ Een beetje begrip
- 3 ☐ Geen begrip
- 99 ☐ weet niet

**Position fixed*

ASK ONLY IF Q19=3

Q191 :

Open

[Not back](#)

Voor welke bezuinigingsmaatregelen heeft u geen begrip?

Q20 : Bezuiniging minder drukke vaarwegen**Single coded**

Bij de verdeling van de bezuinigingen moet Rijkswaterstaat afwegingen maken. Kunt u voor de volgende bezuiniging op het beheer en onderhoud van de vaarwegen aangeven in welke mate u er begrip voor heeft:

Meer bezuinigen op vaarwegen waar het minder druk is dan op vaarwegen waar het druk is.

- 1 ☐ Veel begrip
 2 ☐ Een beetje begrip
 3 ☐ Geen begrip
 99 ☐ weet niet

Position fixed*Q21 : Informatievoorziening****Matrix**

Hoe vaak maakt u gebruik van de volgende communicatiemiddelen/ informatiebronnen vooraf of tijdens uw reis?

Indien u een communicatiemiddel niet gebruikt, vult u dan in "niet van toepassing
 Voor een uitgebreidere uitleg van de informatiebronnen 'sociale media' en 'lichtkranten/drips' kunt u met uw muis op het betreffende aspect gaan staan.

	vaak	soms	zelden	bijna nooit	n.v.t.
Telefonie	☐	☐	☐	☐	☐
Sms(diensten)	☐	☐	☐	☐	☐
Websites	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail	☐	☐	☐	☐	☐
Sociale media	☐	☐	☐	☐	☐
Apps	☐	☐	☐	☐	☐
Teletekst	☐	☐	☐	☐	☐
Radioberichten	☐	☐	☐	☐	☐
Brochures van Rijkswaterstaat	☐	☐	☐	☐	☐
Watersportatlas	☐	☐	☐	☐	☐
Hydrografische kaarten	☐	☐	☐	☐	☐
Almanak	☐	☐	☐	☐	☐
Marifoon	☐	☐	☐	☐	☐
Navigatiesysteem	☐	☐	☐	☐	☐
Lichtkranten/drips	☐	☐	☐	☐	☐

Scripter notes: Als men op 'sociale media' staat graag hulptekst met: Facebook, Twitter, LinkedIn enz.
 Als men op 'lichtkranten/drips' staat graag hulptekst met aangeleverd plaatje

Q22 : Tevredenheid communicatiemiddelen / informatiebronnen**Matrix**

Hoe tevreden bent u over de informatie die via de volgende communicatiemiddelen/informatiebronnen wordt verstrekt?

Indien u een communicatiemiddel niet gebruikt, vult u dan in "niet van toepassing".
Voor een uitgebreidere uitleg van de informatiebronnen 'sociale media' en 'lichtkranten/drips' kunt u met uw muis op het betreffende aspect gaan staan.

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t.
Telefonie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sms(diensten)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Websites	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sociale media	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Apps	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Teletekst	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Radioberichten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Brochures van Rijkswaterstaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Watersportatlas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hydrografische kaarten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Almanak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Marifoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Navigatiesysteem	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lichtkranten/drips	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Scripter notes: Als men op 'sociale media' staat graag hulptekst met: Facebook, Twitter, LinkedIn enz.
Als men op 'lichtkranten/drips' staat graag hulptekst met aangeleverd plaatje

Q23 : Ontevreden**Open**

Waarom bent u (deels) ontevreden over een of meerdere van deze communicatiemiddelen?

99 ☐ weet niet

*Exclusive *Position fixed

Scripter notes: Deze vraag alleen tonen als bij Q22 minimaal 1 stelling als 'ontevreden' of 'zeer ontevreden' wordt beoordeeld.

Q24 : Tevredenheid informatievoorziening**Matrix**

Hieronder staat een aantal onderwerpen waar u informatie over kunt krijgen.

Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening van de volgende zaken?

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

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet	n.v.t.
weerberichten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
openingstijden van bruggen en sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
berichten voor de scheepvaart	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
marifoonkanalen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
brughogtes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
betonning / vaarwegmarkering	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
waterdieptes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
waterstanden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
golfhoogtes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
incidenten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
onverwachte stremmingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
evenementen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q25 :**Matrix**

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van informatievoorziening?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
tijdigheid van informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
duidelijkheid van informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
juistheid van informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
vindbaarheid van informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q26 :**Open**

Waarom bent u (deels) ontevreden over een of meerdere onderwerpen met betrekking tot de informatievoorziening?

Scripter notes: Filter: indien in vraag 24 t/m 25 op minstens 1 stelling 'ontevreden' of 'zeer ontevreden' is aangegeven

Q27 :**Single coded**

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

- 1 ☐ ja
 2 ☐ nee

Q28 :**Single coded**

Kent u de campagne 'Varen doe je Samen' van Rijkswaterstaat en partners?

- 1 ☐ ja
 2 ☐ nee

Q29 :**Matrix**

Maakt u wel eens gebruik van de volgende websites?

	dagelijks	wekelijks	maandelijks	minder dan 1 keer per maand	nooit	ik ken de website niet
www.rijkswaterstaat.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐
www.vanAnaarBeter.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐
www.vaarweginformatie.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐
m.rws.nl (website van Rijkswaterstaat voor de mobiele telefoon)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
www.varendoejesamen.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐
www.sluisplanning.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q30 :**Single coded**

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

- 1 ☐ ja, altijd
 2 ☐ ja, soms
 3 ☐ nee, nooit
 4 ☐ weet niet
 5 ☐ niet van toepassing

ASK ONLY IF Q30=1,2

Q31 :

Multi coded

Met welke vorm van vertraging houdt u doorgaans rekening?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ extra wachttijd bij bruggen
- 2 ☐ extra wachttijd bij sluizen
- 3 ☐ vertraging bij laden van schip
- 4 ☐ vertraging bij lossen van schip
- 5 ☐ stremmingen
- 6 ☐ vertraging vanwege het niet vinden van een (vrije) ligplaats
- 96 ☐ anders, namelijk...
- 99 ☐ weet niet

*Open *Position fixed
*Exclusive *Position fixed

Q32 :

Multi coded

Welke vertraging heeft de meeste invloed op uw reistijd?

- 1 ☐ extra wachttijd bij bruggen
- 2 ☐ extra wachttijd bij sluizen
- 3 ☐ vertraging bij laden van schip
- 4 ☐ vertraging bij lossen van schip
- 5 ☐ stremmingen
- 6 ☐ vertraging vanwege het niet vinden van een (vrije) ligplaats
- 96 ☐ anders, namelijk...
- 99 ☐ weet niet

*Open *Position fixed
*Exclusive *Position fixed

Q33 :

Numeric

Max 100

In hoeveel procent van uw reizen is uw geplande reistijd **niet** gelijk aan de gerealiseerde reistijd?

Scripter notes: 'weet niet' button toevoegen
'procent' achter numeriek hokje plaatsen

Q34 :

Single coded

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

- 1 ☐ ja, vaak
- 2 ☐ ja, soms
- 3 ☐ nee, nooit

ASK ONLY IF Q34=1,2

Q35 :

Single coded

Heeft u hiervoor de vaartijdenwetgeving moeten overtreden?

- 1 ☐ ja
2 ☐ nee

ASK ONLY IF Q34=1,2

Q341 :

Multi coded

U heeft aangegeven dat u wel eens door heeft moeten varen omdat er geen overnachtingsplaats beschikbaar was. In welk gebied was dit het geval?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek)
2 ☐ Amsterdam-Rijn
3 ☐ Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen/Schelde-Rijn)
4 ☐ Westerschelde (Gent-Terneuzen)
5 ☐ Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)
6 ☐ Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)
7 ☐ Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)
99 ☐ Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)
99 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

Q36 :

Single coded

Heeft u als gevolg van gebrek aan lading (door de huidige economische situatie) ergens langer dan 3x24-uur moeten liggen?

- 1 ☐ ja
2 ☐ nee

ASK ONLY IF Q36=1

Q37 :

Single coded

En levert dat problemen op?

- 1 ☐ ja, namelijk
2 ☐ nee
99 ☐ weet niet

**Open*

**Position fixed*

Q38 :

Open

Welke maatregelen kunt u bedenken om vertraging door toekomstige pieken in het verkeer beter op te vangen (zonder uitbreiding vaarwegen en sluizen)?

Q39 : Stremingen: afgelopen maanden**Single coded**

Heeft u de afgelopen 12 maanden stremmingen of oponthoud gehad op uw vaarweg?

- 1 ☐ Ja, namelijk op de volgende locatie(s): *Open
 2 ☐ Nee

Scripter notes: Bij optie Ja, de mogelijkheid invoegen om antwoord toe te kunnen lichten.

ASK ONLY IF Q39=1

Q40 : Stremmingen: Reden stremmingen**Single coded**

Wat was de oorzaak van deze stremming(en) of oponthoud?

- 1 ☐ werkzaamheden
 2 ☐ storing
 3 ☐ evenement
 4 ☐ incident of calamiteit
 5 ☐ het weer
 6 ☐ laag water
 7 ☐ hoog water
 96 ☐ anders, namelijk... *Open *Position fixed
 99 ☐ weet niet *Position fixed

Q41 : Stremmingen: Tevredenheid planning / afstemming**Matrix**

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

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
Planning van beheer en onderhoud zodat de binnenvaart zo min mogelijk wordt gehinderd	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Afstemming van planning bij werkzaamheden zodat de vaarweg minimaal gestremd is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q42 : Stremmingen: Informatievoorziening**Matrix**

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

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
tijdigheid van informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
duidelijkheid van informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
juistheid van informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
vindbaarheid van informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q43 : Stremmingen: Ontevredenheid**Open**

Waarom bent u (deels) ontevreden over een of meerdere aspect(en) met betrekking tot stremmingen en/of informatievoorziening bij stremmingen?

Kunt u in uw toelichting zoveel mogelijk specifieke situatie(s)/locatie(s) noemen?

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: Filter: Indien bij Q41 of Q42 minstens één keer optie 4 (ontevreden) of optie 5 (zeer ontevreden) is gegeven

Q44 : Incidenten en calamiteiten:**Multi coded**

Bent u in de afgelopen twee jaar zelf wel eens bij een of meerdere van de volgende scheepsincidenten betrokken geweest?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- 1 ☐ een ongeval dat gepaard ging met: brand, explosie, gronding, contact (aanvaring), slecht weer, schade of lekkage romp etc., met als resultaat: schade die het schip niet zeewaardig maakt, schade aan het milieu of averij die (sleep)assistentie noodzakelijk maakt.
 - 2 ☐ overlijden van een persoon of vermist raken van een opvarende
 - 3 ☐ verloren gaan van een schip
 - 4 ☐ materiële schade aan een schip
 - 5 ☐ onklaar raken van een schip
 - 6 ☐ aanvaring tussen schepen
 - 7 ☐ aanvaring met object of infrastructuur of materiële schade, buiten het schip, veroorzaakt door de scheepsoperatie
 - 8 ☐ milieuschade, veroorzaakt door scheepsschade, of verband houdende met de scheepsoperatie
 - 9 ☐ near miss (bijna ongeval)
 - 11 ☐ verlies van lading
 - 96 ☐ anders, namelijk... **Open *Position fixed*
 - 10 ☐ Nee, ik ben de afgelopen twee jaar niet betrokken geweest bij een van de bovenstaande incidenten
-  **GO TO Q50**

Q45 : Incidenten en calamiteiten: Locatie**Open**

Waar gebeurde dit? Graag exacte locatie(s) noemen.

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed*

Q46 : Incidenten en calamiteiten: Oorzaak**Open**

Kunt u de vermoedelijke oorzaak en gevolg van het incident/calamiteit beschrijven?

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed***Q47 : Incidenten en calamiteiten:Hulp verleend****Multi coded**

Wie heeft u hulp verleend bij het incident/calamiteit?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ Rijkswaterstaat
 2 ☐ waterpolitie
 3 ☐ Kustwacht
 4 ☐ Koninklijke Nederlandse Reddingsmaatschappij (KNRM)
 5 ☐ reddingsbrigade
 6 ☐ brandweer
 96 ☐ anders, namelijk...
 7 ☐ er is geen hulp verleend
 99 ☐ weet niet

Open *Position fixed*Exclusive***Exclusive *Position fixed***Q48 : Incidenten en calamiteiten: tevredenheid****Matrix**

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten bij incidenten/calamiteiten?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
dienstverlening van de hulpdiensten in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
snelheid waarmee de hulpdiensten ter plaatse zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de zorg van Rijkswaterstaat voor de vlotheid en doorstroming op het water in geval van een incident/calamiteit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
mate van deskundigheid van de hulpverleningsinstantie	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q49 : Incidenten en calamiteiten: Ontevredenheid aspecten**Open**

Waarom bent u (deels) ontevreden over één of meerdere aspect(en) rondom incidenten en calamiteiten?

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: Filter: vragen indien bij Q48 een statement als 'ontevreden' of 'zeer ontevreden' wordt beoordeeld.

Q50 : near miss**Single coded**

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

- 1 ☐ ja, namelijk op de volgende locatie:
2 ☐ nee

**Open*

ASK ONLY IF Q50=1

Q51 : near miss**Open**

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

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed***Q52 : Incidenten en calamiteiten: risicogebieden****Open**

Wat is/ zijn volgens u (een) risicogebied(en) met betrekking tot veiligheid op het water (graag exacte locatie)?

En waarom zijn het risicogebieden?

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: Indien 'weet niet' direct door naar Blok 2

Q53 :

Open

Hoe kan de veiligheid daar verbeterd worden?

99 ☐ weet niet

*Exclusive *Position fixed

B1 : Algemene vragen

End block

B2 : Deel B: vragen over laatste reis in NL

Begin block

T2 : introductie deel b

Text

Nu volgen enkele vragen die specifiek zijn voor uw laatst afgeronde reis op de Nederlandse hoofdvaarwegen (in het vervolg van de vragenlijst wordt dit aangeduid als uw laatste reis). Zie het onderstaande kaartje voor een overzicht van de hoofdvaarwegen. De vragen in dit gedeelte hebben allemaal betrekking op dit hoofdvaarwegennet.

Q57 : laatst gevaren gebied

Single coded



In welk gebied in Nederland heeft u tijdens uw laatste reis hoofdzakelijk gevaren?

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

- 1 ☐ 1- Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek)
- 2 ☐ 2- Amsterdam-Rijn
- 3 ☐ 3- Westerschelde-Rijn (R'dam-Antwerpen/Schelde-Rijn)
- 4 ☐ 4- Westerschelde (Gent-Terneuzen)
- 8 ☐ 5- Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard)
- 5 ☐ 6- Rijn-Oost-Nederland (IJssel en Twentekanaal)
- 6 ☐ 7- Maasroute (incl. Brabantse Kanalen)
- 7 ☐ 8- Kustgebied (incl. Zeegat Den Helder)

Q56 : start laatste reis

Numeric

Max 2015

Wanneer is uw laatste reis gestart?

Scripter notes: mogelijkheid tot invullen datum: dd-mm-yyyy

dag: dd maand: mm jaar; yyyy

T3 :

Text

Nu volgen vragen die specifiek gaan over uw laatste reis op de Nederlandse hoofdvaarwegen. Mocht u bepaalde vragen niet kunnen beantwoorden, omdat u hier niet mee te maken heeft gehad tijdens uw laatste reis, wilt u dan alstublieft 'weet niet/n.v.t.' invullen?

Q54 : tevredenheid kwaliteit

Matrix

U heeft aangegeven tijdens uw laatste reis voornamelijk in het volgende gebied te hebben gevaren:
<gebied>

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten in dit gebied tijdens uw laatste reis?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
diepte van de vaarweg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
breedte van de vaarweg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
diepte van de toegangsgeulen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
breedte van de toegangsgeulen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
brughoogte op de vaarweg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
markering (betonning en kribbakens)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
onderhoud van kribben, taluds, en kunstwerken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
autoafzetplaatsen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
beschikbaarheid afmeervoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
beschikbaarheid afmeervoorzieningen voor kegelschepen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
aansluiting van het hoofdvaarwegennet op het onderliggend vaarwegennet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
het aantal patrouillevaartuigen van Rijkswaterstaat op het water	☐	☐	☐	☐	☐	☐
het toezicht van Rijkswaterstaat op naleving van de regelgeving	☐	☐	☐	☐	☐	☐
onderhoudstoestand van de voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Scripter notes: graag het in Q57 ingevulde gebied inladen in de vraag

Q55 : tevredenheid wachtplaatsen**Matrix**

U heeft aangegeven tijdens uw laatste reis voornamelijk in het volgende gebied te hebben gevaren:
<gebied>

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van wachtplaatsen bij bruggen en sluizen in dit gebied tijdens uw laatste reis?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
aantal wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
aantal wachtplaatsen bij spoorbruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
aantal wachtplaatsen bij sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de locatie van wachtplaatsen bij (verkeers)bruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de locatie van wachtplaatsen bij spoorbruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de locatie van wachtplaatsen bij sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij (verkeers)bruggen (bijv. juiste hoogte bolders, juiste afstand palen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij spoorbruggen (bijv. juiste hoogte bolders, juiste afstand palen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de kwaliteit van afmeervoorzieningen bij sluizen (bijv. juiste hoogte bolders, juiste afstand palen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Scripter notes: graag het in Q57 ingevulde gebied inladen in de vraag

Q58 : tevredenheid overnachtingsplaats**Matrix**

U heeft aangegeven tijdens uw laatste reis voornamelijk in het volgende gebied te hebben gevaren:
<gebied>

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van overnachtingsplaatsen in dit gebied tijdens uw laatste reis?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/ n.v.t.
het aantal overnachtingplaatsen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de locatie van de overnachtingplaatsen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
voorzieningen op overnachtingplaatsen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de veiligheid op overnachtingplaatsen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Scripter notes: graag het in Q57 ingevulde gebied inladen in de vraag

Q59 : tevredenheid open**Open**

Waarom bent u (deels) ontevreden over een of meerdere genoemde aspect(en) van de vaarwegen, wachtplaatsen of overnachtingsplaatsen tijdens uw laatste reis?

99 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: Filter: tonen Indien Q54, Q55, Q58 minimaal 1 statement 'ontevreden' of 'zeer ontevreden'

Q60 : verkeersveiligheid**Single coded**

U heeft aangegeven tijdens uw laatste reis voornamelijk in het volgende gebied te hebben gevaren:
<gebied>

Hoe heeft u de verkeersveiligheid ervaren tijdens uw laatste reis door dit gebied?

- 1 ☐ zeer veilig
- 2 ☐ veilig
- 3 ☐ niet veilig / niet onveilig
- 4 ☐ onveilig
- 5 ☐ zeer onveilig
- 6 ☐ weet niet

Scripter notes: graag het in Q57 ingevulde gebied inladen in de vraag

Q61 : verkeerveiligheid ervaren**Matrix**

Denkend aan uw laatste reis, hoe heeft u de verkeersveiligheid ervaren in relatie tot?

	zeer veilig	veilig	niet veilig/niet onveilig	onveilig	zeer onveilig	n.v.t.
zeevaart	☐	☐	☐	☐	☐	☐
visserijvaart	☐	☐	☐	☐	☐	☐
recreatievaart	☐	☐	☐	☐	☐	☐
veerboten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
bruine vloot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
collega beroepsvaarders	☐	☐	☐	☐	☐	☐
windmolenparken	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q62 : reden onveilig**Open**

U heeft aangegeven de verkeersveiligheid tijdens uw laatste reis als onveilig te hebben ervaren. Wat was hiervan de reden?

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: filter: Indien bij vraag 65 bij minstens één van de stellingen optie 4 (onveilig) of optie 5 (zeer onveilig) is gegeven

Q63 : tevredenheid maatregelen**Single coded**

Hoe tevreden bent u over de maatregelen die getroffen worden om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen in het gebied waar u het laatst gevaren heeft (zoals vaarwegmarkering, gescheiden vaarroutes, gescheiden schutten)?

- 1 ☐ zeer tevreden
- 2 ☐ tevreden
- 3 ☐ neutraal
- 4 ☐ ontevreden
- 5 ☐ zeer ontevreden
- 6 ☐ weet niet/n.v.t.

Q64 : oorzaak onveilige situaties**Multi coded****Min 1 | Max 3**

Wat is volgens u de belangrijkste oorzaak van onveilige situaties in het gebied waar u het laatste gevaren heeft?

U kunt maximaal drie antwoorden selecteren

- 1 ☐ dode hoek
- 2 ☐ gedrag / houding beroepsvaart
- 3 ☐ gedrag / houding recreatievaart
- 4 ☐ niet kennen van de regels door beroepsvaart
- 5 ☐ niet kennen van de regels door recreatievaart
- 6 ☐ te hard varen door beroepsvaart
- 7 ☐ te hard varen door recreatievaart
- 8 ☐ drukte op de vaarweg
- 9 ☐ fysieke eigenschappen vaarweg (te smal, te ondiep, stroming, etc.)
- 10 ☐ gebruik van alcohol door schippers
- 11 ☐ hinderlijke golfslag
- 96 ☐ anders, namelijk...

**Open *Position fixed*

Q65 : maatregelen verbeteren veiligheid**Multi coded****Min 1 | Max 3**

Welke maatregelen zouden volgens u het meest bijdragen aan het verbeteren van de veiligheid van binnenvaart?

U kunt maximaal drie antwoorden selecteren

- 1 ☐ Betere reisvoorbereiding door de recreatievaart (bijv. juiste marifoonkanalen, knooppuntenboekjes en alternatieve recreatieroutes bij de hand)
- 2 ☐ Verplichten van vaarbewijs voor alle recreatievaart
- 3 ☐ Meer handhaving op snelheid
- 4 ☐ Meer handhaving op alcohol
- 5 ☐ Meer recreatiepaden aan de zijkant van de vaarweg ("fietspad voor recreatievaart")
- 6 ☐ Recreatie naar nevengeul
- 7 ☐ Recreatievaart via een omleidingsroute
- 8 ☐ Beroepsvaart moet meer rekening houden met recreatievaart
- 9 ☐ Goede vaarwegmarkering
- 10 ☐ Gescheiden schutten van recreatievaart en beroepsvaart
- 11 ☐ Voorlichting bijvoorbeeld via de campagne 'Varen doe je samen'
- 96 ☐ anders, namelijk...

**Open *Position fixed*

Q66 : inschatten reistijd**Single coded**

Denkend aan uw laatste reis, in welke mate bent u dan tevreden over de betrouwbaarheid waarmee u uw reistijd kon inschatten?

NB. Met betrouwbare reistijd wordt bedoeld dat men kan inschatten hoe lang men onderweg is/ hoe laat men aankomt op de Nederlandse vaarwegen. Dit is *inclusief* vooraf bekende vertraging!

- 1 ☐ zeer tevreden
- 2 ☐ tevreden
- 3 ☐ neutraal
- 4 ☐ ontevreden
- 5 ☐ zeer ontevreden
- 6 ☐ weet niet/n.v.t.

Q67 : rapportcijfer inschatten reistijd**Numeric****Min 1 | Max 10**

Denkend aan uw laatste reis, kunt u een cijfer geven voor de betrouwbaarheid van de reistijd?

(1 = zeer onbetrouwbaar, 10 = zeer betrouwbaar)

Scripter notes: 'weet niet' toevoegen

Q68 : tevredenheid bruggen en sluizen**Matrix**U heeft aangegeven tijdens uw laatste reis voornamelijk in het volgende gebied te hebben gevaren:
<gebied>

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van bruggen en sluizen tijdens uw laatste reis in dit gebied?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
verkeersaanwijzingen van verkeersposten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
inzet van stewards op sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
bedieningstijden van verkeersbruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
bedieningstijden van sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
wachttijd bij (verkeers)bruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
passeertijd bij (verkeers)bruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
wachttijd bij sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
passeertijd bij sluizen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
wachttijd bij spoorbruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
passeertijd bij spoorbruggen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
afstemming van bruggen en/of sluizen op elkaar (groene golf)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
bediening van op afstand bediende objecten	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Scripter notes: Inlezen antwoord uit Q57

ASK ONLY IF not Q68 ST=13 & SC=6

Q69 : tevredenheid afstand bediende objecten

Matrix

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van op afstand bediende objecten tijdens uw laatste reis?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
vlotheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
dienstverlening	☐	☐	☐	☐	☐	☐
veiligheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
toegankelijkheid (bijv. voor het aan/van boord gaan)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
afhandeling van ongeplande stremmingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q70 : ontevredenheid bruggen en sluizen

Open

Waarom bent u (deels) ontevreden over een of meerdere genoemde aspecten van bruggen, sluizen en/of op afstand bediende objecten tijdens uw laatste reis?

Kunt u in uw antwoord ook de namen of locaties van de specifieke bruggen of sluizen noemen?

99 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: Filter: alleen stellen indien bij Q68 en Q69 minstens bij één stelling optie 4 (ontevreden) of optie 5 (zeer ontevreden) is aangegeven

Q71 : belangrijkste onderwerpen

Multi coded

Min 1 | Max 3 | Top of mind 3 answers

Wat is volgens u de top drie van belangrijkste onderwerpen in het gebied waar u het laatste gevaren heeft?

Wilt u dit in volgorde van belang aangeven, beginnend bij het belangrijkste onderwerp.

- 1 ☐ kwaliteit van de vaarweg
- 2 ☐ veiligheid op de vaarweg
- 3 ☐ bediening van bruggen en sluizen
- 4 ☐ uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg
- 5 ☐ informatievoorziening m.b.t. de vaarweg
- 6 ☐ overig

Scripter notes: volgorde onthouden

Q78 : verbeterpunten rijkswaterstaat**Open**

Rijkswaterstaat is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het hoofdvaarwegennet. Andere vaarwegen zijn in beheer van provincies, gemeenten en waterschappen, waarmee we nauw samenwerken ook op het gebied van onderzoek.

Daarom zouden wij willen weten of er volgens u nog verbeterpunten zijn in het vaargebied waar u tijdens uw laatste reis heeft gevaren?

Dit mogen ook verbeterpunten zijn die betrekking hebben op ander beheerders/ niet op de hoofdvaarwegen in dit gebied.

Alstublieft zo concreet mogelijk de locatie en situatie beschrijven.

99 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

B2 : Deel B: vragen over laatste reis in NL**End block**

ASK ONLY IF not Q57=7

T4 :**Text**

Tot slot van dit onderzoek worden u enkele specifieke vragen gesteld over het gebied waar u tijdens uw laatste reis gevaren heeft.

ASK ONLY IF Q57=1

B3 : Deel C: 1 Rotterdam - Duitsland**Begin block****T5 : intro****Text**

De volgende vragen gaan over specifieke gedeeltes van het vaargebied Rotterdam-Duitsland (incl. Nederrijn/Lek). Mocht u bepaalde vragen niet kunnen beantwoorden omdat u niet in een bepaald gedeelte van dit gebied vaart, wilt u dan alstublieft 'weet niet/ n.v.t.' invullen?

Q72 : tevredenheid**Single coded**

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de route Rotterdam-Duitsland, incl. Nederrijn/Lek ?

- 1 ☐ zeer tevreden
- 2 ☐ tevreden
- 3 ☐ neutraal
- 4 ☐ ontevreden
- 5 ☐ zeer ontevreden
- 6 ☐ weet niet

ASK ONLY IF Q72=4,5

Q73 : ontevredenheid

Open

Waarom bent u (deels) ontevreden over deze route?
Kunt u in uw antwoord zoveel mogelijk specifieke locaties en/of situaties noemen?

99 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: Filter: vragen als Q72 4. 'ontevreden' of 5 'zeer ontevreden'

Q74 : geul de Waal

Single coded

Bent u als binnenvaartschipper tevreden over de speciale geul voor de recreatievaart op de Waal bij Nijmegen?

- 1 ☐ ja, want
2 ☐ nee, want
99 ☐ weet niet/n.v.t.

**Open*

**Open*

**Position fixed*

Q75 : scheepvaart uurbericht

Single coded

Zou u belang hebben bij een scheepvaart uur bericht in de omgeving van Dordrecht?

- 1 ☐ ja
2 ☐ nee
3 ☐ weet niet/n.v.t.

B3 : Deel C: 1 Rotterdam - Duitsland

End block

ASK ONLY IF Q57=2

B4 : Deel C: 2. Amsterdam - Rijn

Begin block

T6 : Intro

Text

De volgende vragen gaan over specifieke gedeeltes van het vaargebied Amsterdam-Rijn. Mocht u bepaalde vragen niet kunnen beantwoorden omdat u niet in een bepaald gedeelte van dit gebied vaart, wilt u dan alstublieft 'weet niet/ n.v.t.' invullen?

Q76 :**Single coded**

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de route Amsterdam-Rijn?

- 1 ☐ zeer tevreden
- 2 ☐ tevreden
- 3 ☐ neutraal
- 4 ☐ ontevreden
- 5 ☐ zeer ontevreden
- 99 ☐ weet niet

Position fixed*ASK ONLY IF Q76=4,5****Q77 :****Open**

Waarom bent u (deels) ontevreden over deze route?

Kunt u in uw antwoord zoveel mogelijk specifieke locaties en/of situaties noemen?

- 99 ☐ weet niet

Exclusive *Position fixed*Q79 :****Multi coded**

Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg van Amsterdam-Rijnkanaal?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ afmetingen vaarweg
- 2 ☐ beschikbare waterdiepte
- 3 ☐ schaalvergroting scheepvaart
- 4 ☐ tegenliggers
- 5 ☐ meeliggers
- 11 ☐ vaargedrag andere beroepsvaart
- 6 ☐ vaargedrag recreanten
- 12 ☐ overnachtingsplaatsen
- 7 ☐ bediening sluizen
- 8 ☐ bedieningstijden sluizen met name:
- 9 ☐ autoafzetplaatsen en dan vooral:
- 10 ☐ anders, namelijk:
- 13 ☐ ervaar geen probleem

Open*Open***Open***Exclusive *Position fixed***Q218 : hinder recreatie Amsterdam-Rijnkanaal****Single coded**

Recreatievaart wordt geadviseerd het Amsterdam-Rijnkanaal te mijden, omdat het een 'snelweg' met veel beroepsvaart is en hinderlijke golfslag. Wat vindt u als binnenschipper van de recreatievaart op het Amsterdam-Rijnkanaal?

- 1 ☐ geen hinder van
- 2 ☐ komt nauwelijks tegen
- 3 ☐ hinderlijk, omdat
- 4 ☐ anders, namelijk

Open*Open*

Q192 : noord-nederland**Matrix**

Zijn er volgens u op volgende locaties voldoende lig- en wachtplaatsen?

	ja	nee	weet niet/n.v.t.
IJmuiden (zee- en binnenzijde)	☐	☐	☐
Oranjesluizen (inclusief Prins Willem Alexandersluis)	☐	☐	☐

Q193 : gevaarlijker dan elders**Multi coded****Op welke locaties vindt u het varen gevaarlijker dan elders?****U kunt maximaal 3 locaties aankruisen**

- 1 ☐ Noordzeekanaal
- 2 ☐ Binnen-IJ
- 3 ☐ Buiten-IJ
- 4 ☐ Buitenhaven IJmuiden (IJgeul tot einde pieren)
- 5 ☐ Staande Mastroute West (Spaarne)
- 6 ☐ Zijkanaal G/Zaan
- 7 ☐ Staande Mastroute Oost (Amstel)
- 8 ☐ Noord-Hollandsch Kanaal
- 9 ☐ Binnen-IJ bij de aansluiting Amsterdam Rijnkanaal
- 96 ☐ anders, namelijk...
- 10 ☐ Geen van allen

*Open *Position fixed
*Exclusive

ASK ONLY IF not Q193=10**Q194 : Noord-Nederland****Multi coded****Min 1 | Max 3****Wat is de belangrijkste reden dat u het daar gevaarlijker vindt dan elders?****U kunt maximaal 3 redenen aankruisen**

- 1 ☐ golfslag
- 2 ☐ wind
- 3 ☐ ondiepte
- 4 ☐ krap/moeilijk passeren
- 5 ☐ lage brug
- 6 ☐ wachten voor objecten
- 7 ☐ interactie recreatievaart
- 11 ☐ interactie zeevaart
- 12 ☐ interactie binnenvaart
- 8 ☐ hinder door laad en losactiviteiten in havens direct langs de vaarweg
- 10 ☐ getij
- 96 ☐ anders, namelijk...

*Open *Position fixed

Q195 : Noord-Nederland**Matrix**

Hoe tevreden bent u over de communicatie tussen u en de onderstaande meld- en verkeersposten?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
verkeerspost Schellingwoude (Oranjesluizen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
zeeverkeerspost IJmuiden (Haven Operatie Centrum)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q196 : suggestie scheiding**Open**

Heeft u voor het Noorzeekanaal en Binnen-IJ een suggestie voor het aanbrengen van een scheiding tussen beroeps- en recreatievaart?

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed***Q197 : suggestie veiligheid****Open**

Heeft u voor het Noorzeekanaal en Binnen-IJ een suggestie voor het verbeteren van de veiligheid?

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed***B4 : Deel C: 2. Amsterdam - Rijn****End block**

ASK ONLY IF Q57=3

B5 : Deel C: 3 Westerschelde - Rijn**Begin block****T8 : Intro****Text**

De volgende vragen gaan over specifieke gedeeltes van het vaargebied Westerschelde-Rijn. Mocht u bepaalde vragen niet kunnen beantwoorden omdat u niet in een bepaald gedeelte van dit gebied vaart, wilt u dan alstublieft 'weet niet/ n.v.t.' invullen?

Q80 : tevreden schutproces**Matrix**

Hoe tevreden bent u over het schutproces bij de volgende sluizen?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
Volkerak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kreekrak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Krammer	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hansweert	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zandkreek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bruinisse	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bergse Diep	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Roompot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Terneuzen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q81 : tevreden wachttijden**Matrix**

Hoe tevreden bent u over de wachttijden bij de volgende sluizen?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
Volkerak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kreekrak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Krammer	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hansweert	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zandkreek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bruinisse	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bergse Diep	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Roompot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Terneuzen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q82 : tevredenheid open**Open**

Waarom bent u (deels) ontevreden over het schutproces of de wachttijden van de genoemde sluizen?

Kunt u in uw antwoord zoveel mogelijk de specifieke sluis en situaties noemen?

99 ☐ weet niet**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: Filter: tonen indien Q81 of Q82 minimaal een statement als 'ontevreden' of 'zeer ontevreden' wordt beoordeelt

Q219 : stremming kreekraksluizen**Single coded**

Er was 2 maal een kolk van de Kreekraksluizen voor drie weken gestremd in 2015 . Hierdoor ontstonden er soms lange wachttijden.

Was u vooraf op de hoogte van de stremming van deze sluizen?

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nee
- 99 ☐ weet niet

Position fixed*Q220 : route aangepast****Single coded**

Heeft u uw route hier op aangepast door om te varen?

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nee
- 3 ☐ niet van toepassing

ASK ONLY IF Q219=1**Q221 : hoe op de hoogte gebracht****Multi coded**

Hoe werd u op de hoogte gebracht van de hinder?

- 1 ☐ Via het vakblad Schuttevaer
- 2 ☐ Via het vakblad Binnenvaartkrant
- 3 ☐ Via het vakblad Scheepvaartkrant
- 4 ☐ Via teletekst
- 5 ☐ Via Vaart.nl
- 6 ☐ Via vaarweginformatie .nl / van AnaarBeter.nl
- 96 ☐ anders, namelijk...

Open *Position fixed*Q222 : begrijpelijke informatie beschikbaar****Single coded**

Was er voor u tijdens de stremming van de kolk begrijpelijke informatie over de wachttijden beschikbaar?

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nee
- 99 ☐ weet niet / niet van toepassing

Position fixed*Q223 :****Multi coded**

Tijdens de stremming van de kolk zijn er DRIP's ingezet (dynamische route panelen, dit zijn elektronische tekstborden)

Welke DRIP heeft u gezien en gelezen?

- 1 ☐ De DRIP in Wijnegem, België bij de sluis
- 2 ☐ De DRIP ter hoogte van de Zandvlietluis in België
- 3 ☐ De DRIP op de strekdam bij de Volkeraksluis
- 4 ☐ De DRIP bij de noordelijke invaart van het Schelde-Rijnanaal (St.Philipsland)
- 5 ☐ De DRIP bij de vluchthaven Tholen.
- 99 ☐ weet niet/n.v.t.

**Exclusive *Position fixed*

Q224 : sluisplanning.nl**Single coded**

Heeft u gebruik gemaakt van www.sluisplanning.nl om te kunnen zien hoelang de wachttijden waren bij de Kreekraksluizen?

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nee
- 99 ☐ weet niet / niet van toepassing

Position fixed*ASK ONLY IF Q224=1****Q225 : oordeel sluisplanning.nl****Single coded**

Wat vond u van de informatie op sluisplanning.nl?

- 1 ☐ Hele goede informatie, je zag precies hoe lang de wachttijden waren
- 2 ☐ Goede informatie
- 3 ☐ Matige informatie
- 4 ☐ Slechte informatie, het klopte niet met de werkelijkheid
- 5 ☐ Ik wilde via de site een schutting boeken maar dat ging niet
- 6 ☐ Ik vond de site onbegrijpelijk

Q226 : omvaren**Single coded**

Bent u omgaan varen vanwege lange wachttijden bij de Kreekraksluizen?

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nee
- 99 ☐ weet niet / niet van toepassing

Position fixed*ASK ONLY IF Q226=1****Q227 : tijdwinst omvaren****Single coded**

Heeft u dat tijdwinst opgeleverd?

- 1 ☐ ja, minder dan een uur
- 2 ☐ ja, meer dan een uur
- 3 ☐ nee, in het geheel niet

Q228 : informatie verkeerspost tijden stremming**Single coded**

Hoe vond u de informatie vanaf de sluis of de Verkeerspost(en) tijdens de stremmingen bij de Kreekraksluizen?

- 1 ☐ Goed, ik heb mijn reis er op aangepast
- 2 ☐ Goed, maar ik heb mijn reis er niet op aangepast
- 3 ☐ Matig
- 4 ☐ Slecht, ik kon er niets mee en heb mijn reis er niet op aangepast
- 5 ☐ Slecht, de informatie via mijn collega's was beter
- 99 ☐ weet niet / niet van toepassing

Position fixed*B5 : Deel C: 3 Westerschelde - Rijn****End block**

ASK ONLY IF Q57=4

B6 : Deel C: 4. Westerschelde

Begin block

T9 : Intro_Westerschelde

Text

De volgende vragen gaan over specifieke gedeeltes van het vaargebied Westerschelde/Gent-Terneuzen. Mocht u bepaalde vragen niet kunnen beantwoorden omdat u niet in een bepaald gedeelte van dit gebied vaart, wilt u dan alstublieft 'weet niet/ n.v.t.' invullen?

Q198 : tevredenheid verkeersbegeleiding westerschelde

Single coded

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

- 1 ☐ zeer tevreden
- 2 ☐ tevreden
- 3 ☐ neutraal
- 4 ☐ ontevreden
- 5 ☐ zeer ontevreden
- 99 ☐ weet niet

**Position fixed*

Q199 : tevredenheid informatievoorziening BAS

Single coded

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

- 1 ☐ zeer tevreden
- 2 ☐ tevreden
- 3 ☐ neutraal
- 4 ☐ ontevreden
- 5 ☐ zeer ontevreden
- 99 ☐ weet niet

**Position fixed*

Q200 : bekendheid met vts-scheldt.net

Single coded

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

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nee

B6 : Deel C: 4. Westerschelde

End block

ASK ONLY IF Q57=8

B7 : Deel C: 5. Amsterdam - Noord Nederland

Begin block

T7 : intro

Text

De volgende vragen gaan over specifieke gedeeltes van het vaargebied Amsterdam-Noord-Nederland (incl. Eems-Dollard). Mocht u bepaalde vragen niet kunnen beantwoorden omdat u niet in een bepaald gedeelte van dit gebied vaart, wilt u dan alstublieft 'weet niet/ n.v.t.' invullen?

Q201 : problemen vaargebied**Multi coded**

Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg van Amsterdam naar Lemmer?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ afmetingen vaarweg
- 2 ☐ beschikbare waterdiepte
- 3 ☐ schaalvergroting scheepvaart
- 4 ☐ tegenliggers
- 5 ☐ meeliggers
- 11 ☐ vaargedrag andere beroepsvaart
- 6 ☐ vaargedrag recreanten
- 12 ☐ overnachtingsplaatsen
- 7 ☐ bediening sluizen
- 8 ☐ bedieningstijden sluizen met name: *Open
- 9 ☐ autoafzetplaatsen en dan vooral: *Open
- 10 ☐ anders, namelijk: *Open
- 13 ☐ ervaar geen probleem *Exclusive *Position fixed

Q202 : problemen vaargebied**Multi coded**

Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg van Lemmer naar Delfzijl?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ afmetingen vaarweg
- 2 ☐ beschikbare waterdiepte
- 3 ☐ schaalvergroting scheepvaart
- 4 ☐ tegenliggers
- 5 ☐ meeliggers
- 11 ☐ vaargedrag andere beroepsvaart
- 6 ☐ vaargedrag recreanten
- 12 ☐ overnachtingsplaatsen
- 7 ☐ bediening sluizen
- 8 ☐ bedieningstijden sluizen met name: *Open *Position fixed
- 9 ☐ autoafzetplaatsen en dan vooral: *Open *Position fixed
- 10 ☐ anders, namelijk: *Open *Position fixed
- 13 ☐ ervaar geen probleem *Exclusive *Position fixed

Q203 : problemen vaargebied**Multi coded**

Wat ervaart u als een probleem in het vaargebied op de vaarweg Eems-Dollard?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ afmetingen vaarweg
- 2 ☐ beschikbare waterdiepte
- 3 ☐ schaalvergroting scheepvaart
- 4 ☐ tegenliggers
- 5 ☐ meeliggers
- 11 ☐ vaargedrag andere beroepsvaart
- 6 ☐ vaargedrag recreanten
- 12 ☐ overnachtingsplaatsen
- 7 ☐ bediening sluizen
- 8 ☐ bedieningstijden sluizen met name: *Open *Position fixed
- 9 ☐ autoafzetplaatsen en dan vooral: *Open *Position fixed
- 10 ☐ anders, namelijk: *Open *Position fixed
- 13 ☐ ervaar geen probleem *Exclusive *Position fixed

Q204 : tevredenheid verkeersbegeleiding Eems-dollar**Single coded**

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

- 1 ☐ zeer tevreden
- 2 ☐ tevreden
- 4 ☐ neutraal
- 5 ☐ ontevreden, want
- 6 ☐ zeer ontevreden, want
- 99 ☐ weet niet

Open*Open***Position fixed***B7 : Deel C: 5. Amsterdam - Noord Nederland****End block**

ASK ONLY IF Q57=5

B8 : Deel C: 6 Rijn - Oost-Nederland**Begin block****T10 : Intro****Text**

De volgende vragen gaan over specifieke gedeeltes van het vaargebied Rijn – Oost-Nederland. Mocht u bepaalde vragen niet kunnen beantwoorden omdat u niet in een bepaald gedeelte van dit gebied vaart, wilt u dan alstublieft 'weet niet/ n.v.t.' invullen?

Q206 : toezicht geldersche ijssel**Single coded**

Is er volgens u op de Geldersche IJssel voldoende toezicht van Rijkswaterstaat?

- 1 ☐ ja
- 2 ☐ nee, want:
- 99 ☐ weet niet/n.v.t.

Open*Position fixed***Q207 : gevaarlijke situatie geldersche ijssel****Single coded**

Heeft u het afgelopen jaar wel eens gevaarlijke situaties meegemaakt op de Geldersche IJssel?

- 1 ☐ ja, namelijk
- 2 ☐ nee
- 99 ☐ weet niet/n.v.t.

Open*Position fixed*

ASK ONLY IF Q207=1

Q208 : meer of minder situaties**Single coded**

En was dit meer, minder of gelijk aan voorgaande jaren?

- 1 ☐ Ik heb afgelopen jaar minder gevaarlijke situaties meegemaakt op de Geldersche IJssel dan in voorgaande jaren
- 2 ☐ Ik heb afgelopen jaar ongeveer evenveel gevaarlijke situaties meegemaakt op de Geldersche IJssel als in voorgaande jaren
- 3 ☐ Ik heb afgelopen jaar meer gevaarlijke situaties meegemaakt op de Geldersche IJssel dan in voorgaande jaren

Q209 : oost-nederland

Single coded



Vaart u wel eens op onderstaande blauwe vaarwegen (van de provincie Overijssel)?

- 1 ☐ ja
 2 ☐ nee
 3 ☐ weet niet/ n.v.t.

Scripter notes: toevoegen aangeleverd plaatje

ASK ONLY IF Q209=1

Q210 : oost-nederland

Matrix

Hoe tevreden bent u over de volgende (gratis) voorzieningen op deze vaarwegen?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
Vaarwaterkaart Noordwest Overijssel (verstrekkt bij bruggen en sluizen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ligplaats(en)/overnach- tingsplaats(en)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B8 : Deel C: 6 Rijn - Oost-Nederland

End block

ASK ONLY IF Q57=6

B9 : Deel C: 7. Maasroute

Begin block

T11 : Intro_Maasroute

Text

De volgende vragen gaan over specifieke gedeeltes van de Maasroute inclusief de Brabantse kanalen. Mocht u bepaalde vragen niet kunnen beantwoorden omdat u niet in een bepaald gedeelte van dit gebied vaart, wilt u dan alstublieft 'weet niet/ n.v.t.' invullen?

Q211 : hinder evenementen

Single coded

Er worden op de Brabantse en Limburgse vaarwegen evenementen (bijv. roei- of zwemwedstrijden) gehouden waarbij u hinder kunt ondervinden, bijvoorbeeld vanwege een tijdelijke stremming van de vaarweg

In hoeverre heeft u hinder van deze evenementen?

- 1 ☐ geen hinder
 5 ☐ enigszins hinder
 2 ☐ redelijk veel hinder
 4 ☐ veel hinder
 99 ☐ weet niet/n.v.t.

*Position fixed

Q212 :**Matrix**

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten op de Brabantse en Limburgse vaarwegen?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/n.v.t.
De informatievoorziening over evenementen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het aantal evenementen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Natuurvriendelijke oevers	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q213 : tevredenheid open**Open**

Waarom bent u (deels) ontevreden over een of meerdere genoemde aspect(en) op de Brabantse en Limburgse vaarwegen?

99 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

Scripter notes: Filter: vragen indien een of meerder aspecten van Q212 als 'ontevreden' of 'zeer ontevreden' wordt beoordeeld.

Q214 :**Single coded**

Eind 2014 is AIS plicht ingevoerd voor beroepsmatige vaartuigen. Als gevolg daarvan is het mogelijk dat beroepsschepen elkaars positie kennen. Daarmee wordt de veiligheid vergroot. Voor de recreatievaart geldt geen AIS plicht. Op dit moment wordt onderzocht of het technisch mogelijk is om de positie van recreatievaartuigen zichtbaar te maken op de elektronische kaart van beroepsvaartuigen door middel van het GSM (3G of 4G) signalen. Het zichtbaar zijn van recreatievaart voor de beroepsvaart kan vooralsnog alleen met toestemming van de individuele recreant. Daartoe zal een app voor de smartphone worden ontwikkeld.

In hoeverre vindt u het belangrijk dat u de positie van recreatievaartuigen op u elektronische kaart kunt waarnemen?

- 1 ☐ zeer belangrijk
- 2 ☐ belangrijk
- 3 ☐ niet belangrijk, niet onbelangrijk
- 4 ☐ onbelangrijk
- 5 ☐ zeer onbelangrijk
- 99 ☐ weet niet

**Position fixed*

B9 : Deel C: 7. Maasroute**End block****B10 : Deel C: algemeen****Begin block**

Q2156 : laatste vragen**Matrix**

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst.
We hebben nog een aantal laatste vragen voor u:

	Ja	Nee
Wilt u kans maken op de verloting van één van de bol.com bonnen?	☐	☐
Wilt u op de hoogte gehouden worden van de resultaten van dit onderzoek?	☐	☐
Wilt u lid worden van het Digitaal Klantenpanel van Rijkswaterstaat en via online enquêtes meedenken met Rijkswaterstaat?	☐	☐

ASK ONLY IF Q2156 ST=1 & SC=1 or Q2156 ST=2 & SC=1 or Q2156 ST=3 & SC=1

Q2157 : emailadres**Open**

Zou u hieronder dan uw emailadres kunnen noteren?

Scripter notes: Invulvak voor emailadres met check op @ en .nl

Q217 : Afsluiting**Open**

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

99 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

B10 : Deel C: algemeen**End block**



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)

oktober 2015