



Notitie

www.rijkswaterstaat.nl

Datum
20 januari 2016
Bijlage(n)

Gebruikerstevredenheidsonderzoek Binnenvaart 2015

Oplegnotitie behorende bij Gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO)
Binnenvaart 2015

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid, wensen en behoeftes van de gebruikers op het Rijkswaarnetwerk voert Rijkswaterstaat in een driejarige cyclus onderzoeken uit onder de verschillende doelgroepen. In 2015 heeft Rijkswaterstaat onderzoeken gehouden onder de binnenvaart en passagiersvaart. Deze onderzoeken worden op internet (<http://publicaties.minienm.nl>) gepubliceerd, net als de eerdere gebruikerstevredenheidsonderzoeken.

Resultaten / Conclusies / Samenvatting

Het beeld wat in vorige rapportages geschetst is 'vaarweggebruikers zijn in het algemeen tevreden over de kwaliteit en doorstroming van de vaarweg' blijft overeind, maar wordt minder positief door de nieuwe binnenvaart en passagiersvaart cijfers. In het algemeen geldt dat de binnenvaart de minst tevreden groep is van alle vaarweggebruikers. De afgelopen 3 jaar zijn ze minder tevreden geworden. Gemiddeld is zes op de tien van *alle* gebruikersgroepen tevreden over aspecten als bedientijden, wachttijden, passeertijden en bediening in het algemeen van bruggen en sluizen. Dit was twee derde bij het vorige onderzoek (2012). Over de betrouwbaarheid van het inschatten van de reistijd tijdens de laatste reis zijn de schippers meer tevreden: acht op de tien is hier tevreden over.

Waardoor komt deze daling in tevredenheid?

Uit het onderzoek zijn wel aanwijzingen te halen, maar een sluitend antwoord is moeilijk te geven. In het onderzoek kijkt Rijkswaterstaat altijd naar welke factoren bij de verschillende onderwerpen die aan bod komen, het sterkst samenhangen met de algemene tevredenheid (d.m.v. correlatie analyse). Hierdoor komen de thema's die de grootste invloed hebben op de algehele tevredenheid duidelijker naar voren. Het gaat dan o.a. over de volgende zaken:

- uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg
- de bediening van bruggen en sluizen
- de voorzieningen bij overnachtingsplaatsen
- de beschikbaarheid van afmeervoorzieningen
- de toegankelijkheid van op afstand bediende objecten
- onderhoudstoestand van de voorzieningen

Hoe komt het dat deze zaken nu minder scoren?

Rijkswaterstaat heeft een forse bezuinigingsopgave op de vaarwegen moeten uitvoeren. In de media is hier veel aandacht voor geweest en schippers merken direct de gevolgen van een aantal bezuinigingsmaatregelen. Zo is het bijvoorbeeld niet meer mogelijk om het huisvuil gratis af te geven, wordt er minder uitgegeven aan zaken zoals comfort bij afmeervoorzieningen en worden niet meer alle steigers vervangen bij het einde van hun levensduur. Ook op de sluisbediening is een bezuiniging doorgevoerd. Mogelijk heeft dit ook bijgedragen aan een daling in de algehele tevredenheid.

Datum
20 januari 2016

Bevindingen per thema

Aanleg en onderhoud

Over de kwaliteit van de vaarweg is de meerderheid (zeer)tevreden (63%). Opvallend is dat de tevredenheid hoger ligt als gekeken wordt naar deelaspecten die onder 'kwaliteit van de vaarweg' vallen zoals diepte en breedte. In dat geval is respectievelijk 73% en 71% van de schippers (zeer)tevreden.

Bediening

Met betrekking tot tevredenheid cijfers over beschikbaarheid valt vooral op dat binnenvaart en passagiersvaart schippers veel minder tevreden zijn geworden over bediening (dalingen van 20%). Dit ligt met name aan de afgenomen tevredenheid over bediening op afstand. Specifieke punten van ontevredenheid zijn de veiligheid, toegankelijkheid en ongeplande stremmingen van dit soort objecten.

Er zijn in de afgelopen 3 jaar ook meer op afstand bediende objecten gerealiseerd. De beroepsvaart is ontevreden over het feit dat sluismeesters weg bezuinigd worden terwijl voor andere zaken als nevengeulen met mooie natuurinitiatieven, zoals ontstening van de Maasoever, wel geld beschikbaar is. RWS is hierdoor volgens de schippers minder zichtbaar/aanspreekbaar.

Veiligheid

Ook de veiligheid in relatie tot recreatievaart is een punt van ontevredenheid voor de binnenvaartschippers en passagiersvaartschippers. De binnenvaart ziet de maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroeps- en recreatievaart graag verder verbeterd.

Het Klein vaarbewijs verplichten zou volgens de schippers de veiligheid ten goede komen. In de Waal zijn onlangs drie geulen aangelegd speciaal voor de recreatievaart (tijdelijk in de zomerperiode). Het blijkt dat niet alle recreatievaarder weten dat deze voor hen bestemd is. Veel informatie ter voorbereiding van de reis is al beschikbaar via de website 'Varen doe je samen'. De doelgroep recreatievaart is echter een lastig te bereiken doelgroep, waarbij met name de dagrecreanten moeilijk te benaderen zijn.

Voorzieningen

Andere belangrijke verbeterpunten zijn afmeervoorzieningen (aantal, afloopvoorzieningen en auto afzet plaatsen). Men is ontevreden over het aantal voorzieningen, het maximum van 3x24 uur die schepen mogen afmeren bij overnachtingshavens en de onderhoudsstaat van de voorzieningen.

Er is ontevredenheid over het aantal overnachtingsplaatsen. Bij volle ligplaatsen moet worden doorgevaren en kan de vaartijdenwetgeving worden

overtreden. Ook is er behoefte aan betere voorzieningen als walstroomkasten en drijvende steigers. Het ligplaatsenbeleid en de nieuwe organisatie indeling van Rijkswaterstaat maakt dat er strikter gehandhaafd wordt op het max 1 x 24 uur aanleggen bij ligplaatsen en max. 3 x 24 uur bij overnachtingshavens. Rijkswaterstaat werkt met flexibele inzet over de regio's heen. Vroeger waren de contactpersonen van de verkeersposten en sluizen bekend en kon er vanwege een goede reden (bijv. ziekenhuisopname) iets soepeler mee omgegaan worden. De beroepsvaart heeft mogelijk het gevoel minder in contact te zijn met RWS.

Datum
20 januari 2016

Afvalbeleid

De binnenschippers zijn ontevreden over het afvalbeleid. Het afval wordt alleen nog tegen betaling ingenomen, daarbij is het aantal afvalinnamepunten gedaald van 95 naar 35 plaatsen landelijk. Ook is het systeem tamelijk duur geworden omdat de kosten gedragen moeten worden door een relatief kleine groep gebruikers. Langs de vaarwegen zien we een toename van het illegaal dumpen van afval (= extra kosten Rijkswaterstaat).

Overige bezuinigingen

Vooraf uit de open antwoorden blijkt dat de combinatie van natuurvriendelijke oevers (ontstening van de Maas) met bezuinigingsmaatregelen onbegrijpelijk is voor de binnenvaart. Er wordt bezuinigd op tal van aspecten die voor hen belangrijk zijn, maar er wordt wel veel geld uitgegeven aan natuurvriendelijke oevers die in hun ogen niet nodig zijn.

Handhaving

Men is ontevreden over het verminderde toezicht van RWS op de naleving van de regelgeving en het verminderde aantal patrouillevaartuigen van RWS op het water. De angst voor recreatievaart zit er bij de beroepsvaart in vanwege; de dode hoek van hun eigen schip, het niet naleven van de regelgeving door de recreatievaart, hun gebrek aan ervaring en kennis en dat ze daardoor gevaren niet zien. Rijkswaterstaat zou hier meer op toe moeten zien en is volgens de beroepsvaart minder zichtbaar dan voorheen.

Informatievoorziening

De website www.vaarweginformatie.nl is zeer geschikt als informatiebron. Uit het onderzoek blijkt dat de binnenvaart vooral actuele informatie zoeken op teletekst. Er worden regelmatig signalen afgegeven o.a. via Schuttevaaier dat - juist wanneer zij deze informatie nodig hebben, bijv. bij laag water de afgelopen maanden - de NAP-gegevens diverse keren niet zijn ingevoerd. Dit komt de betrouwbaarheid van de informatie en de website niet ten goede. Bovendien geven schippers aan dat de informatie bij onverwachte stremmingen of calamiteiten onvoldoende is. Er wordt vaak alleen gecommuniceerd dat er een stremming is, maar niet over zaken zoals de verwachte duur en de mate van hinder.

Algemeen aandachtspunt is dat vanuit Schuttevaaier het signaal komt dat na de organisatieverandering bij RWS niet meer duidelijk is wie ze kunnen benaderen. Ook het gebruik van de 0800-lijn wordt als omslachtig ervaren, zeker ten opzichte van de 'oude' directe lijnen met de verkeersposten en sluizen. Ook had men bij melding van zaken bij de verkeersposten en sluizen meer vertrouwen in de kennis en kunde van die medewerkers. De beleving is dat Rijkswaterstaat meer op afstand staat dan voorheen.