

(H2O)
water ontmoet water



Gebruikerstevredenheidsonderzoek
Recreatievaart 2016

(H2O)

Inhoud

1.	Samenvatting	4
2.	Inleiding	7
3.	Algemene tevredenheid en belang	10
4.	Kwaliteit en veiligheid	16
5.	Verkeersinformatie	21
6.	Bediening van sluizen en bruggen	25
7.	Voorzieningen en bestedingen	28
8.	Resultaten per beheerder	31
Bijlage A	Profiel vaarweggebruiker	37
Bijlage B	Resultaten per beheerder	38
Bijlage C	Vragenlijst	42
Bijlage D	Bezochte locaties	53

1. Samenvatting

Doelstelling en onderzoeksopzet

Om kennis over de wensen en meningen van de recreatieve vaarweggebruiker over de Nederlandse vaarwegen te bepalen is een landelijk online onderzoek uitgevoerd in opdracht van Platform Water Ontmoet Water (WOW). Centraal in dit onderzoek staan de thema's kwaliteit en veiligheid, informatievoorziening, bediening en dienstverlening, bruggen, sluisen, oevers en overnachtingsplaatsen.

Het onderzoek is uitgevoerd via een online vragenlijst. Deelnemers aan het onderzoek zijn door middel van face-to-face werving uitgenodigd voor het onderzoek. Veldwerkers van I&O Research hebben op circa 100 locaties door heel Nederland (jachthavens, sluisen, bruggen) recreatievaarders aangesproken en uitgenodigd voor het onderzoek. Aanvullend zijn er recreatievaarders uitgenodigd via twee landelijke online panels (I&O Panel en PanelClix) en het Rijkswaterstaat panel. Daarnaast zijn vaarweggebruikers geworven tijdens de Hiswa te Water in Amsterdam. Ten slotte zijnvaarders benaderd via het platform Varen doe je samen.

Algemene tevredenheid en belang

Uit het onderzoek komt naar voren dat de vaarweggebruiker over het algemeen zeer tevreden is; 85 procent is (zeer) tevreden over het beheer van de vaarwegen in Nederland in het algemeen. Recreanten die tijdens de laatste vaartocht voornamelijk op een vaarweg van Rijkswaterstaat hebben gevaren zijn meer tevreden (88 procent) dan vaarweggebruikers van provinciale vaarwegen (83 procent) over het beheer van de vaarwegen in Nederland in het algemeen. Over het beheer van de *laatst gevaren vaarweg* zijn gebruikers van vaarwegen van Rijkswaterstaat (85 procent) bijna net zo tevreden als gebruikers van provinciale vaarwegen (86 procent).

Impact aspecten op tevredenheidvaarwegbeheerders

Door middel van analyse via prioriteitenmatrices is gekeken naar de relatie tussen de beoordeling en de invloed van de diverse aspecten van de vaarwegen. Als er een bepaald aspect een negatieve beoordeling heeft, maar weinig invloed, dan is de invloed van dit aspect op de algemene tevredenheid over bijvoorbeeld de provincie als vaarwegbeheerder gering. Uit onderstaande tabellen blijkt wat de belangrijkste positieve punten per beheerder zijn met een hoge impact. Zowel bij Rijkswaterstaat als de provincies als beheerder van de vaarwegen komen kwaliteit en veiligheid op de vaarweg als belangrijkste pluspunten terug. Bij Rijkswaterstaat worden de voorzieningen langs de laatst gevaren route hoog aangeschreven en bij de provincie komt verkeersveiligheid in de top 3 terug.

Belangrijkste goede punten volgensvaarweggebruikers	
Rijkswaterstaat	Provincie
Voorzieningen langs de laatst gevaren route	Kwaliteit
Kwaliteit	Veiligheid op vaarweg
Veiligheid op vaarweg	Verkeersveiligheid

Uiteraard zijn er ook verbeterpunten. Dit zijn aspecten die (relatief gezien) negatief worden beoordeeld, en tegelijkertijd belangrijk worden gevonden en dusdoende veel van invloed zijn op het totale oordeel. Zowel bij Rijkswaterstaat als bij provinciale vaarwegen komen (verkeers)informatie en bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen terug als belangrijkste verbeterpunten. Bij Rijkswaterstaat staat ook de wacht-/passeertijd bij (verkeers-)bruggen in de top 3 met verbeterpunten en bij provinciale vaarwegen (onverwachte) stremmingen van de route. Méér inzet op deze drie zaken betekent dat de kans relatief groot is dat de algemene tevredenheid over de vaarwegbeheerder zal verbeteren.

Belangrijkste verbeterpunten volgensvaarweggebruikers	
Rijkswaterstaat	Provincie
(Verkeers)informatie	(Verkeers)informatie
Bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen	Bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen

Wacht-/passeertijd bij (verkeers-)bruggen

(Onverwachte) stremmingen van de route

Kwaliteit en veiligheid

Bijna negen op de tien vaarweggebruikers is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de vaarwegen in Nederland (Rijkswaterstaat 87 procent; provinciale vaarwegen 88 procent). Recreanten die gevaren hebben op een vaarweg van Rijkswaterstaat (hierna ook rijksvaarweg genoemd) zijn het meest tevreden over de breedte van de vaarweg (88 procent), en daarna over de bevaarbaarheid van de vaarwegen (87 procent). Recreanten die gevaren hebben op een provinciale vaarweg zijn het vaakst (zeer) tevreden over de bevaarbaarheid van de vaarwegen (87 procent) en daarna over de breedte van de vaarweg (81 procent). Het minst tevreden zijn de vaarweggebruikers over de afvalverzameling en milieuservicepunten, zowel voor vaarwegen van Rijkswaterstaat (50 procent) als van de provincie (52 procent). De ontevredenheid over de vaarwegen wordt vooral veroorzaakt door problemen met waterplanten en vervuiling.

Het grootste deel van de recreatievaart (77 procent) is (zeer) tevreden over de verkeersveiligheid op de rijksvaarwegen. Bij de vaarweggebruikers van provinciale vaarwegen is dit percentage ongeveer gelijk (78 procent). Gevoelens van verkeersonveiligheid worden vooral verklaard door het overtreden van de snelheid en gebrek aan kennis en controle. Vaarweggebruikers die de laatste route hebben gevaren op vaarwegen van Rijkswaterstaat Noord-Nederland zijn meer tevreden dan gemiddeld over de veiligheid op de vaarweg (94 procent).

Over veiligheid bij bruggen is de meerderheid van de recreatievaarders (zeer) tevreden (Rijkswaterstaat 84 procent; provincie: 82 procent). De tevredenheid over de veiligheid bij of in sluizen verschilt per type beheerder. Vaarweggebruikers die gevaren hebben op een provinciale vaarweg zijn meer tevreden (69 procent) over de verkeersveiligheid bij sluizen dan vaarweggebruikers die gevaren hebben op een rijksvaarweg (64 procent).

Er doen zich (volgens recreatievaarders) vaker onveilige situaties voor tijdens een vaarreis op een vaarweg van Rijkswaterstaat dan op een vaarweg van de provincie. Er komt naar voren dat recreatievaarders significant vaker ongelukken hebben meegemaakt op vaarwegen van Rijkswaterstaat (5 procent) dan op vaarwegen van de provincie (3 procent). Ook geven recreatievaarders op die gevaren hebben op rijksvaarwegen significant vaker aan hinderlijk gedrag van medevaarweggebruikers te ervaren dan recreatievaarders die op een provinciale vaarweg hebben gevaren (respectievelijk 44 en 30 procent).

Verkeersinformatie

Bijna twee op de drie vaarweggebruikers (63 procent) is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de verkeersinformatie op de provinciale vaarwegen. Voor de rijksvaarwegen is het aandeel (zeer) tevreden 64 procent. Vaarweggebruikers die op provinciale vaarwegen varen bereiden hun route minder vaak voor (45 procent) dan vaarweggebruikers die op rijksvaarwegen varen (71 procent). Bij de voorbereiding van de vaarroute wordt vooral gebruik gemaakt van boeken, folders en/of kaarten, en in mindere mate door het gebruik van digitale media.

In het algemeen geldt dat respondenten het vaakst tevreden zijn over traditionele communicatiemiddelen, zoals de marifoon, de telefoon en borden langs de vaarweg, en dat zij kritischer oordelen over sociale media en de websites vaarweginformatie.nl en anwb.nl.

Het voorlichtingsmateriaal van Varen doe je Samen! wordt twee keer zo vaak gebruikt door gebruikers van rijksvaarwegen als door gebruikers van provinciale vaarwegen (43 en 22 procent).

Bediening van bruggen en sluizen

Driekwart van de vaarweggebruikers is (zeer) tevreden over de bediening van de bruggen op de vaarweg waarover men is gevaren (Rijkswaterstaat 74 procent; provincie 75 procent). Ook over de bediening van de sluizen op de vaarweg waarover men heeft gevaren is het grootste deel van de gebruikers heel tevreden (Rijkswaterstaat 77 procent; provincies 80 procent).

Driekwart van de vaarweggebruikers is (zeer) tevreden over de medewerkers bij de bediening van de bruggen en sluizen. Vaarweggebruikers op rijksvaarwegen geven daarbij significant vaker aan zeer tevreden te zijn dan vaarweggebruikers op provinciale vaarwegen over de verkeersaanwijzingen van verkeersposten (Rijkswaterstaat 77 procent; 67 procent provincie).

Vaarweggebruikers van Rijkswaterstaat zijn over de opening-/bedieningstijden van bruggen en sluizen vaker (zeer) tevreden dan gebruikers van provinciale diensten, maar de verschillen zijn niet significant. Het aspect met betrekking tot wacht-/passeertijden bij de bediening van bruggen en sluizen dat het beste wordt gewaardeerd is bij gebruikers van Rijkswaterstaat wacht-/passeertijden bij sluizen, waarbij 69 procent (zeer) tevreden is. Bij gebruikers van provinciale vaarwegen is dit bediening van op afstand bediende bruggen en sluizen, waar 67 procent (zeer) tevreden over is.

Voorzieningen en bestedingen

Gebruikers van de rijksvaarwegen overnachten significant vaker op de boot, afgemeerd in de haven (75 procent) dan gebruikers van provinciale vaarwegen (48 procent). Recreatievaarders op provinciale vaarwegen overnachten vaker op de boot, buiten de haven (35 procent) dan gebruikers van rijksvaarwegen (24 procent). Het meeste geld wordt tijdens een vaarreis uitgegeven in de horeca (gemiddeld 63 euro), gevolgd door dagelijkse boodschappen (43 euro).

Vaarweggebruikers zijn vooral tevreden over de voorzieningen langs de rijksvaarwegen, 86 procent is (zeer) tevreden. Voor de provincies ligt dit aandeel op 78 procent.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Platform Water Ontmoet Water is een initiatief van en door verschillende waterbeheerders en organiseert de landelijke ontmoeting van waterbeheerders van Rijk, provincies, gemeenten, havenbedrijven, drinkwaterbedrijven en waterschappen. WOW heeft als doel het uitwisselen van kennis en ervaring op het gebied van samenwerking tussen waterbeheerders.

In opdracht van het Platform WOW zijn in de afgelopen jaren meerdere gebruikerstevredenheidsonderzoeken onder weggebruikers uitgevoerd. In deze onderzoeken werkten Rijk, provincies en gemeenten samen. Deze onderzoeken zijn positief ontvangen en heeft Platform WOW doen besluiten om een vergelijkbaar onderzoek onder waterrecreanten op te zetten. In dit gebruikerstevredenheidsonderzoek staat de volgende vraag centraal:

'Hoe waarderen Nederlandse recreatievaarders de vaarwegen van Rijk en provincies?'

Centraal in deze vraagstelling staan de thema's toezicht en veiligheid, informatievoorziening, bediening en dienstverlening, bruggen, sluisen, oevers en overnachtingsplaatsen. Deelnemers aan het onderzoek zijn alle regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat en de provincies Friesland, Groningen, Drenthe, Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht, Flevoland, Overijssel en Zeeland. Noord Brabant, Gelderland en Limburg hebben geen vaarwegen in eigen beheer en zijn daarom niet meegenomen in het onderzoek.

2.2 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is in de maanden juli, augustus en september 2016 uitgevoerd via een online vragenlijst. De vragenlijst is in samenspraak met een werkgroep van vertegenwoordigers van provincies en Rijkswaterstaat onder de vlag van Water ontmoet Water door I&O Research ontwikkeld.

Deelnemers aan het onderzoek zijn door middel van face-to-face werving uitgenodigd voor het onderzoek. Veldwerkers van I&O Research hebben op circa 100 locaties door heel Nederland (jachthavens, sluisen, bruggen) recreatievaarders aangesproken en uitgenodigd voor het onderzoek. Omdat in een aantal regio's de respons achterbleef zijn aanvullend recreatievaarders uitgenodigd via landelijke online panels I&O Panel en Panelclix, en het Rijkswaterstaat panel. Daarnaast zijn vaarweggebruikers geworven tijdens de Hiswa te Water in Amsterdam. Ten slotte zijn vaarders benaderd via het platform Varen doe je samen.

Voor de provincies hebben in totaal 1.267 mensen de vragenlijst ingevuld, voor Rijkswaterstaat bedraagt de respons 1.276. De totale netto respons bedraagt 2.543.

De (ongewogen) netto steekproef is verdeeld naar provincie en naar regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat, zoals opgenomen in de tabel op de volgende pagina.

Responsoverzicht naar provincies en Rijkswaterstaat van Rijkswaterstaat.

Rijkswaterstaat	abs	rel	Provincie	abs	rel
Noord Nederland	166	13%	Friesland	166	13%
			Groningen	84	7%
			Drenthe	86	7%
West-Nederland Noord	38	3%	Noord-Holland	262	21%
Oost Nederland	169	13%	Gelderland	-	-
			Overijssel	190	15%
West-Nederland Zuid	182	14%	Zuid-Holland	186	15%
Midden Nederland	336	26%	Utrecht	190	15%
			Flevoland	64	5%
Zee en Delta	229	18%	Zeeland	39	3%
Zuid Nederland	156	12%	Noord-Brabant	-	-
			Limburg	-	-
totaal	1.276	100%	totaal	1.267	100%

Rijkswaterstaat West-Nederland Noord en Zeeland

De tabel laat zien dat de respons in Rijkswaterstaat West-Nederland Noord en provincie Zeeland relatief laag is. Dit heeft als belangrijkste oorzaak het kleine aantal vaarwegen in deze gebieden, respectievelijk 2 en 3. De kans dat een recreatievaarder op één van deze routes heeft gevaren en dus voor deze gebieden de vragenlijst heeft ingevuld is in vergelijking met de andere regio's (waar keuze is uit zo'n 15 tot 20 vaarwegen) veel kleiner. De resultaten van Rijkswaterstaat West-Nederland Noord en de provincie Zeeland zijn meegeteld in het totaal, maar worden niet apart besproken en vergeleken met andere beheerders.

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 procent is en het percentage tevreden is 73.24 procent, worden deze percentages in de grafieken naar beneden afgerond (respectievelijk naar 5 procent en 73 procent). In de tekst wordt echter gesproken over het percentage (zeer) tevreden van 79 procent. Dit is een optelling van de niet-afgeronde percentages. Op basis van de optelling van de percentages in de grafiek (5 procent + 73 procent) zou men echter een percentage van 78 procent verwachten.

De in de rapportage vermelde tevredenheidsscores hebben betrekking op de respondenten die de vraag beantwoord hebben (exclusief de categorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing').

In de tekst worden alleen relevante, significante verschillen tussen Rijkswaterstaat of provincies beschreven. Significant betekent in dit geval dat met 95 procent zekerheid gesteld kan worden dat het in de steekproef waargenomen verschil overeenkomt met een daadwerkelijk verschil tussen de gehele populatie van vaarweggebruikers binnen Rijkswaterstaat of provincie en de gehele populatie van vaarweggebruikers in alle regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat of provincies.

De indeling naar Rijkswaterstaat of provincie is gebaseerd op de vaarweg waar men tijdens **de laatst gevaren route** hoofdzakelijk heeft gevaren. Een vaarweggebruiker die op een vaarweg in beheer van een *waterschap* heeft gevaren is toebedeeld aan de provincie waarin deze vaarweg ligt. De beheerders hebben een lijst met vaarwegen aangeleverd, deze is te vinden in bijlage D.

Betrouwbaarheid

Voor het Gebruikerstevredenheidsonderzoek Recreatievaart is een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent gekozen. Dit betekent dat er een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent is. Door de hoge totale respons bij het Gebruikerstevredenheidsonderzoek Recreatievaart, kunnen betrouwbare en representatieve uitspraken gedaan worden per type beheerder, en zodoende een goed beeld geven van hoe de recreatievaarder de vaarwegen van Nederland waardeert.

Weging

Op het databestand is een weging toegepast op leeftijd en geslacht. Er zijn geen populatiecijfers bekend van Nederlanders die in de afgelopen maanden op Nederlandse vaarwegen gevaren hebben. Daarom is ervoor gekozen te wegen naar leeftijd en geslacht van de totale Nederlandse bevolking (18+). Voor populatiecijfers is gebruik gemaakt van de cijfers van de Gouden Standaard van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

2.3 Leeswijzer

De vaarwegen die in het beheer zijn van Rijkswaterstaat hebben verschillende benamingen die u kunt tegenkomen in de rapportage. Met onderstaande termen worden de vaarwegen in het beheer van Rijkswaterstaat bedoeld:

- Regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat
- Rijksvaarwegen
- naam van de desbetreffende organisatieonderdeel, bijv. Rijkswaterstaat Noord-Nederland

Hoofdstuk 2 gaat in op de algemene tevredenheid over en het belang van aspecten. Aan de hand van prioriteitenmatrices wordt bekeken welke aspecten meer en minder van belang zijn voor de algemene tevredenheid over de beheerders van de vaarwegen, en welke aspecten de meeste aandacht verdienen.

In hoofdstuk 3 worden de aspecten kwaliteit en verkeersveiligheid besproken. Hoofdstuk 4 gaat in op verkeersinformatie en hoofdstuk 5 op bediening van sluisen en bruggen. In Hoofdstuk 6 staan voorziening en bestedingen centraal. In het zevende en laatste hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten voor Rijkswaterstaat (met uitzondering van Rijkswaterstaat West-Nederland Noord) en provincies (met uitzondering van Zeeland) besproken.

In de bijlagen zijn een profiel van de vaarweggebruikers, de resultaten voor de regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat en de verschillende provincies, en de vragenlijst opgenomen.

Citaten

Uit de open antwoorden en toelichtingen die respondenten gegeven hebben, kan veel aanvullende informatie gehaald worden. Het verdient zeker de moeite deze door te nemen. In het rapport zijn citaten opgenomen die een aanvulling zijn op de resultaten. Deze citaten zijn subjectieve voorbeelden van ervaringen van recreatievaarders en dienen enkel ter illustratie. U herkent een citaat doordat deze cursief gedrukt is en tussen aanhalingstekens staat.

2.4 Eindproducten

Voorliggend hoofd rapport is één van de eindproducten bij het Gebruikerstevredenheidsonderzoek Recreatievaart 2016. Daarnaast zijn onderstaande overige producten beschikbaar:

- Een overzicht van de door respondenten gegeven goede en slechte voorbeelden, gepresenteerd op een digitale kaart, welke te vinden is op www.platformwow.nl.
- Een Excel-bestand met de gegeven antwoorden op open vragen per beheerder
- Een Excel-bestand met de uitkomsten per type beheerder op alle gesloten vragen (rechte tellingen).

3. Algemene tevredenheid en belang

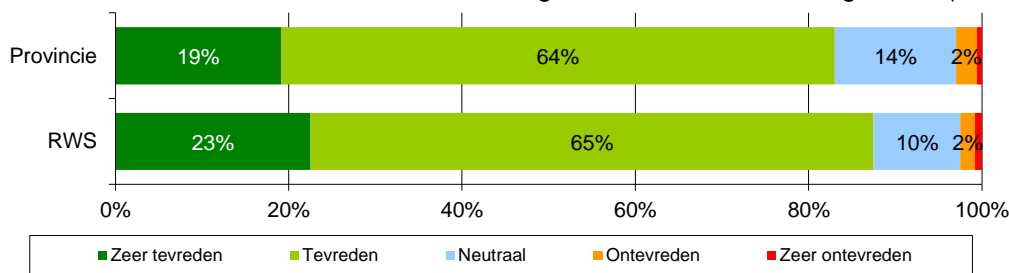
3.1 Inleiding

Om te kunnen bepalen op welke deelaspecten de verschillende beheerders actie zou(den) moeten ondernemen, dient niet alleen naar de mate van tevredenheid gekeken te worden, maar ook naar het belang van de betreffende onderdelen. Door het belang af te zetten tegen de tevredenheid kunnen prioriteiten worden vastgesteld. Het belang is bepaald door een analyse waarbij gekeken is welke impact de verschillende aspecten op de algemene tevredenheid hebben. In §3.2 wordt de algemene tevredenheid over de beheerder van de vaarweg beschreven en in §3.3 wordt de impact van de verschillende aspecten op tevredenheid uiteengezet in twee prioriteitenmatrices.

3.2 Algemene tevredenheid

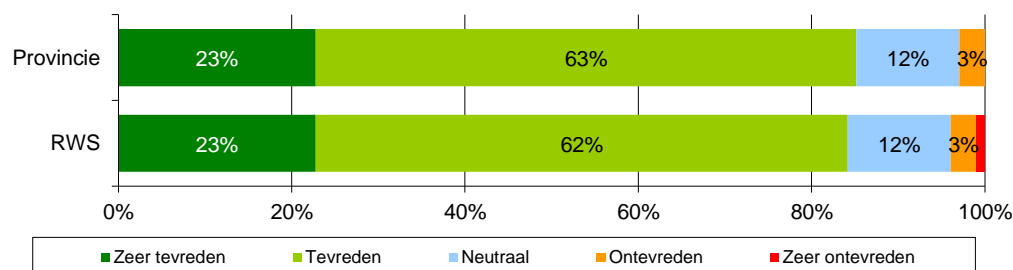
Onderstaande figuur geeft de tevredenheid weer van de vaarweggebruikers over het beheer van de provinciale vaarwegen en rijksvaarwegen in Nederland. Over het algemeen is een grote meerderheid (85 procent) (zeer) tevreden. Vaarweggebruikers die tijdens de laatste vaartocht voornamelijk op vaarwegen van Rijkswaterstaat hebben gevaren zijn over het algemeen meer tevreden (88 procent) dan vaarweggebruikers van provinciale vaarwegen (83 procent).

1 | Tevredenheid over het beheer van de vaarwegen in Nederland in het algemeen (nmin=1074)



Ook over het beheer van de specifieke vaarweg waarover is gevaren is men over het algemeen heel tevreden (zie figuur 2). Meer dan 80 procent van de vaarweggebruikers voor zowel de provinciale als de rijksvaarwegen geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn.

2 | Tevredenheid over het beheer van de vaarweg waarover men het laatst heeft gevaren (nmin=1086)



Vaarweggebruikers die als laatst hebben gevaren over een vaarweg in de provincie Friesland, Utrecht en Zuid-Holland zijn hier het meest tevreden over (91 procent). Meer dan negen op de tien vaarweggebruikers in deze provincies zijn (zeer) tevreden over het beheer van de vaarweg waarover men heeft gevaren.

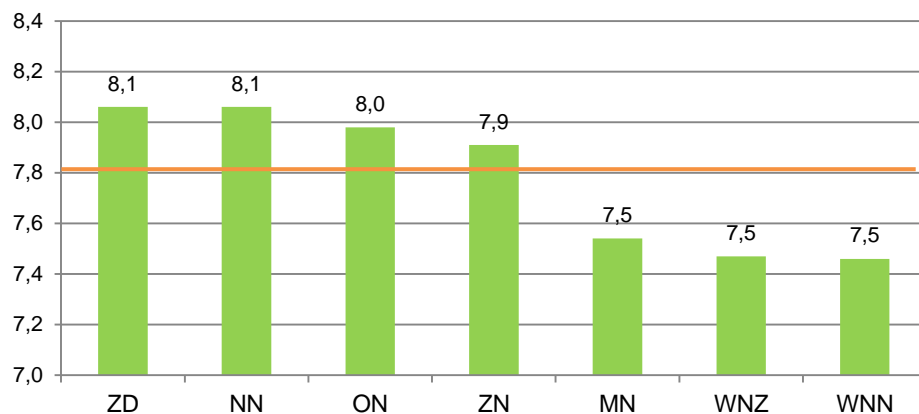
Van de zeven regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat wordt Rijkswaterstaat Noord-Nederland het beste beoordeeld als het gaat om het beheer van de vaarweg waarover men het laatst is gevaren. Vaarweggebruikers die het laatst op een vaarweg van Rijkswaterstaat Midden-Nederland hebben gevaren zijn hier het minst vaak (zeer) tevreden over.

3 | Tevredenheid over beheer vaarweg waarover men is gevaren

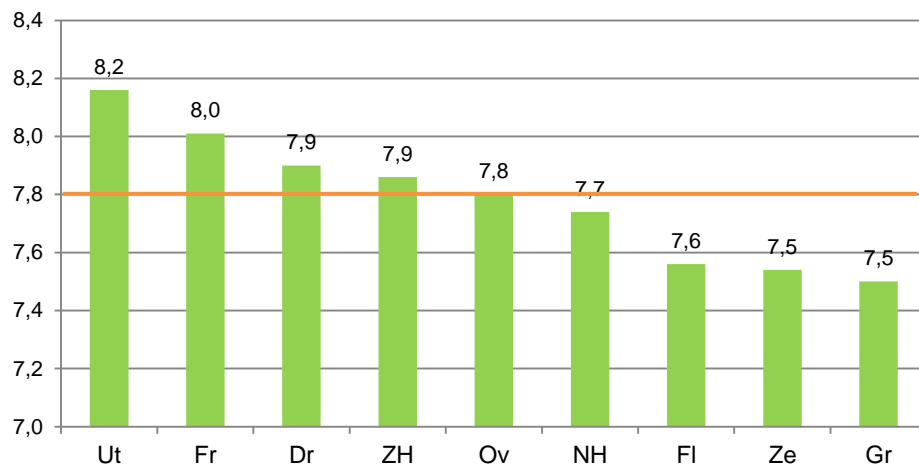
Provincie	% (zeer) tevreden	Rijkswaterstaat	% (zeer) tevreden
Drenthe	81%	Midden-Nederland	74%
Flevoland	78%	Noord-Nederland	93%
Friesland	91%	Oost-Nederland	87%
Groningen	89%	West-Nederland Noord	83%
Noord-Holland	81%	West-Nederland Zuid	80%
Overijssel	85%	Zee en Delta	91%
Utrecht	91%	Zuid-Nederland	90%
Zeeland (n=39)	68%		
Zuid-Holland	91%		
Totaal	86%	Totaal	85%

Ook is de respondent gevraagd om zijn tevredenheid uit te drukken in een rapportcijfer over de beheerder van de laatst gevaren vaarweg. Het gemiddelde rapportcijfer is van zowel Rijkswaterstaat als provincie een 7,8. Er zijn geen grote verschillen te zien tussen Rijkswaterstaat en provincies onderling.

4 | Tevredenheid over het beheer van de laatst gevaren Rijksvaarweg uitgedrukt in rapportcijfers



5 | Tevredenheid over het beheer van de laatst gevaren Provinciale vaarweg uitgedrukt in rapportcijfers



3.3 Impact van aspecten op tevredenheid

Voor de tevredenheid over de provincie (figuur 5) en Rijkswaterstaat (figuur 4) als vaarwegbeheerder, zijn prioriteitenmatrices gemaakt. Hierin wordt de impact van de verschillende deelaspecten op de algemene tevredenheid over de provincie en Rijkswaterstaat afgezet tegen de gemiddelde tevredenheidsscores. De impact van de verschillende aspecten is berekend door middel van een correlatieanalyse. Deze analyse geeft weer in hoeverre de diverse aspecten van invloed zijn op de algemene tevredenheid over respectievelijk de provincie en Rijkswaterstaat als vaarwegbeheerder. Met behulp van een prioriteitenmatrix wordt op deze manier inzichtelijk gemaakt welke aspecten (als eerste) aandacht verdienen om zo de algemene tevredenheid van vaarweggebruikers te vergroten.

In de figuren (6 en 7) zijn in de bovenste twee vlakken de aspecten terug te vinden die een grote invloed hebben op de totale waardering van de betreffende vaarwegbeheerder. Aspecten in de twee onderste vlakken spelen een minder grote rol. Links staan de aspecten waar de tevredenheid beneden gemiddeld is. Rechts staan aspecten die bovengemiddeld worden gewaardeerd. De aspecten in het kwadrant linksboven verdienen volgens deze meting de komende periode de meeste prioriteit.

Voor de provincies behoeven de volgende aspecten de meeste aandacht. Deze aspecten zijn laag beoordeeld, maar hebben veel impact op de tevredenheid van vaarweggebruikers:

- verkeersinformatie
- bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen
- (onverwachte) stremmingen
- aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen
- vaarweginformatie.nl
- wacht-/passeertijden bij bruggen
- opening-/bedieningstijden van spoorbruggen
- informatie over wachttijden.

De vaarwegen die onder beheer staan van Rijkswaterstaat hebben vier aandachtspunten die laag beoordeeld worden maar veel impact hebben.

- verkeersinformatie
- bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen
- wacht-/passeertijden bij bruggen
- beschikbaarheid van overnachtingslocaties.

3.4 Tips en tops

In deze paragraaf wordt ingegaan op een aantal verbeterpunten en pluspunten van de vaarwegen die uit de open antwoorden naar voren zijn gekomen. De citaten (schuingedrukt) dienen ter illustratie en geven meer inzicht in de resultaten. Het betreft hier slechts een selectie van individuele en subjectieve ervaringen van recreatievaarders.

Tips

In het algemeen komt naar voren dat een van de minst prettige aspecten van het varen is dat er te weinig controle en handhaving is op snelheid en het naleven van de regels. *“Beter vaarwegbeheer nodig, aangaande: veiligheid, uitbaggeren, handhaving!”* De recreatievaarders die aan dit onderzoek hebben meegedaan geven aan vooral last te hebben van andere pleziervaarders die geen kennis hebben van de regels, *“maar wat aanrommelen”* en asociaal gedrag vertonen. Sommigen pleiten voor scherpere regels omtrent het vaarbewijs: *“de maximumgrens van een vaartuig waarvoor geen vaarbewijs nodig is (dat is nu 15 meter) te verlagen.”*

Het samengaan van beroepsvaart en pleziervaart wordt als onprettig ervaren. Vooral het Amsterdam Rijnkanaal wordt hierbij genoemd. De grote golven geven overlast en onveilige situaties. Ook in de sluisen is deze combinatie storend en onveilig. *“Geen scheiding beroeps- en pleziervaart terwijl er wel 2 sluisen zijn. Er moet bij een drukke schutting ook rekening gehouden worden met de minder ervaren recreatievaart. Dit zou m.i. al stukken prettiger verlopen als beroeps- en recreatievaart gescheiden wordt.”* De recreatievaarder vindt dat er onvoldoende rekening met hen wordt gehouden door de beroepsvaart en dat dit onder andere overlast geeft als de beroepsvaart de schroef laat draaien als dit niet nodig is.

De wachttijden bij de sluisen en bruggen is ook een verbeterpunt. De bruggen van het kanaal door Walcheren vindt men traag: *“Kanaal door Walcheren is door de vele bruggen een noodzakelijk kwaad.”* Uit de open antwoorden over de rijksvaarwegen komt de Krammersluis Bellenbaan meermaals terug, met name doordat de wachttijden er volgens de respondent te lang zijn en er te weinig afmeermogelijkheden zijn.

De bediening Flevoland laat volgens de respondenten te wensen over: *“Rampzalig ingericht: marifoon wordt slechts ontvangen als betreffende object door de bediener is geselecteerd. Is op geen werkplek dit object geselecteerd, dan komt marifoonoproep niet binnen. Telefonisch aanmelden: indien uur voor sluiting kan het zomaar gebeuren dat de sluis/brug op sper gaat.”*

Recreatievaarders vinden het over het algemeen onprettig dat er niet gereageerd wordt op marifoon oproepen of dat de marifoon überhaupt niet gebruikt wordt door medevaarweggebruikers. Klachten die uit de open antwoorden naar voren komen over gebrekkig marifoongebruik gaan vooral over Alphen a/d Rijn, de Oude Rijn, Sluis Lith, Woubrugge. *“Communicatie bediening bruggen in Alphen a/d Rijn beneden alle peil: geen reactie op oproepen per marifoon, geen enkele mededeling m.b.t. ontstane stremming spoorbrug.”*

Een bekend probleem wat de recreatievaarder als onprettig ervaart zijn de waterplanten. Dit was de meest genoemde reden voor ontevredenheid. *“Overlast waterplanten kan gevaarlijke situaties veroorzaken. Boot niet meer bestuurbaar door vastlopen schroef.”* Vooral in de Randmeren, het Markermeer, het Gooimeer en tussen Edam en Hoorn geeft dit overlast.

Tops

De meeste lof wordt uitgesproken over varen in Friesland in het algemeen. Vaarders lichten toe dat de Friese meren een duidelijke aanduiding hebben bij de hoogte van de bruggen en de diepte van het water. Ook wordt Friesland gewaardeerd om het *“pleziervaartvriendelijke beleid”* waardoor *“je weet waar je aan toe bent”*. De zelfbedieningssluisen bij Bartlehiem worden als positief ervaren. *“Vaarroutes in Friesland zijn uitstekend. Goede informatie, vlotte brugbediening, prachtige vaarwegen.”* Ook de havenmeester en de voorzieningen aan de wal bij Steenwijk worden gewaardeerd. *“Stroomvoorziening, toilet en douche; simpel en eenvoudig. Scheiden van grote en kleine schepen door een brug over het water met beperkte doorvaarthoogte. Correcte havenmeester.”*

Groningen wordt ook genoemd als prettige vaargebied. Met name het gebied rond het Reitdiep komt vaker naar voren als pluspunt. Ook over het Winschoterdiep is men erg te spreken: *“Erg leuk omdat er ook bomen staan en even slingert. Mooi klein stukje natuur. Misschien wel leuk om hier ergens nog een aanleg optie te maken verderop. Mensen proberen het hier wel maar handig is het niet.”*

Ook zijn er positieve berichten over de attente brugwachters en sluismeesters. *“Noorder en Zuidersluis communiceren met elkaar en zorgen zoveel mogelijk dat de hachelijke oversteek van Nieuwegein naar Utrecht over het Amsterdam-Rijnkanaal zo vlot mogelijk verloopt.”* Correcte en duidelijke antwoorden via de marifoon zijn een pluspunt bij de sluis Hagestein en Driel.

De Vecht wordt ook meermaals genoemd als prettige vaarweg. *“De verschillende bruggen op de Vecht worden op afstand bediend door middel van telefonische melding, dit werkt perfect.”* De natuurlijke oevers en omgeving van de Maas worden geprezen door de vaarweggebruiker. En ook over het Haringvliet zijn positieve berichten te lezen omdat het ruim is en er aanlegboeien voor recreatievaart zijn. Recreatievaarders waarderen het zeer als het verkeer in goede banen wordt geleid bij een brug of sluis: *“Recreatieverkeer wordt zeer goed in de gaten gehouden door verkeerspost in Dordrecht dit komt de veiligheid zeer ten goede.”* En *“De Oranjesluis kan soms druk en lastig zijn, maar dankzij stewards ook in hoogseizoen prima te doen. Bravo voor de stewards en sluismeester!”*

Bij vaarwegen van Rijkswaterstaat van Rijkswaterstaat wordt meermaals genoemd dat men de betonning van de vaarwegen erg waardeert.

6 | Prioriteitenmatrix provincie

Lage beoordeling, veel impact

(Verkeers)informatie

Bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen
(Onverwachte) stremmingen van de route
Aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen
Vaarweginformatie.nl
Wacht-/passeertijd bij (verkeers-)bruggen
Opening-/bedieningstijden van spoorbruggen
Informatie over wachttijden

Waterdiepte

Lage beoordeling, weinig impact

Radioberichten
Afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (blauwe golf)
De situering van de wachtplaatsen bij bruggen en sluisen
Opening-/bedieningstijden van verkeersbruggen
Het aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluisen
Beschikbaarheid van overnachtingslocaties
Waterstanden
Infoborden, Lichtkranten/DRIPs langs de vaarweg, bij bruggen en sluisen
Wacht-/passeertijd bij spoorbruggen
Voorzieningen langs de vaarweg
Incidenten
(Wijziging) betonning / vaarwegmarkering
Evenementen die worden georganiseerd in, op en rond uw vaarweg
Twitter
Afvalverzameling en milieuservicepunten
Golfhoogtes
Berichten voor de scheepvaart
Teletekst

Hoge beoordeling, veel impact

Kwaliteit

Veiligheid op vaarweg

Verkeersveiligheid

Voorzieningen langs de laatst gevaren route

Veiligheid bij bruggen

Bediening van bruggen

De bevaarbaarheid van de vaarwegen

Veiligheid bij/in sluisen

Klantvriendelijkheid medewerkers verkeersposten, bruggen en sluisen, patrouillevaartuigen

Bediening van sluisen

De breedte van de vaarweg

De diepte van de vaarweg

Regels rondom afmeren

De vaarwegmarkering (betonning en kribbakens)

Telefonie

Hoge beoordeling, weinig impact

Verkeersaanwijzingen van verkeersposten

Wacht-/passeertijd bij sluisen

Opening-/bedieningstijden van sluisen

Marifoon

Bedieningstijden van bruggen en sluisen

Mogelijkheid om contact op te nemen met verkeersposten, bruggen, sluisen enz.

Brughogtes

Anwb.nl

Informatieborden voor marifoonkanalen over het vaarwegtraject

* Hoofdaspecten vetgedrukt, overige aspecten zijn deelaspecten

7 | Prioriteitenmatrix Rijkswaterstaat

Lage beoordeling, veel impact

(Verkeers)informatie

Bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen
Wacht-/passeertijd bij (verkeers-)bruggen
Beschikbaarheid van overnachtingslocaties

Lage beoordeling, weinig impact

Bedieningstijden van bruggen en sluisen
Wacht-/passeertijd bij sluisen
Opening-/bedieningstijden van spoorbruggen
Vaarweginformatie.nl
De situering van de wachtplaatsen bij bruggen en sluisen
Radioberichten
Golfhoogtes
Afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (blauwe golf)
Teletekst
Het aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluisen
Wacht-/passeertijd bij spoorbruggen
Evenementen die worden georganiseerd in, op en rond uw vaarweg
Informatie over wachttijden
Voorzieningen langs de vaarweg
Incidenten
Afvalverzameling en milieuservicepunten
Twitter
(Onverwachte) stremmingen van de route

Hoge beoordeling, veel impact

Voorzieningen langs de laatst gevaren route
Kwaliteit
Veiligheid op vaarweg
De breedte van de vaarweg
De vaarwegmarkering (betonning en kribbakens)
Veiligheid bij bruggen
De bevaarbaarheid van de vaarwegen
Veiligheid bij/in sluisen
De diepte van de vaarweg
Verkeersveiligheid
Bediening van sluisen
Bediening van bruggen
Aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen
Regels rondom afmeren

Hoge beoordeling, weinig impact

Marifoon
Klantvriendelijkheid medewerkers van de verkeersposten, bruggen en sluisen enz.
Informatieborden voor marifoonkanalen over het vaarwegtraject
Verkeersaanwijzingen van verkeersposten
Mogelijkheid om contact op te nemen met de verkeersposten, bruggen, sluisen enz.
Opening-/bedieningstijden van sluisen
Berichten voor de scheepvaart
(Wijziging) betonning / vaarwegmarkering
Brughogtes
Waterstanden
Telefonie
Anwb.nl
Informatieborden, Lichtkranten/DRIP langs de vaarweg, bij bruggen en sluisen
Opening-/bedieningstijden van verkeersbruggen
Waterdiepte

* Hoofdaspecten vetgedrukt, overige aspecten zijn deelaspecten

4. Kwaliteit en veiligheid

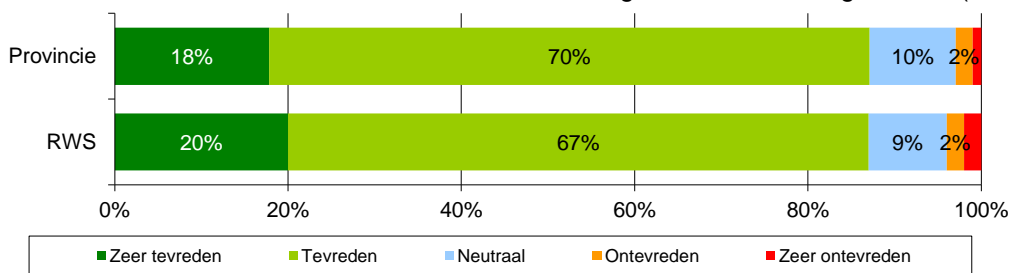
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat het oordeel van de recreatievaarders over de kwaliteit en de verkeersveiligheid op de vaarwegen centraal. Aan bod komt de mening de recreatievaart over de kwaliteit en veiligheid in het algemeen, en we zoomen in op verschillende aspecten die hier mee samenhangen, zoals veiligheid bij bruggen en sluizen, incidenten en overlast, en regels rondom afmeren.

4.2 Algemene tevredenheidsscores kwaliteit en verkeersveiligheid

In de onderstaande figuur is de tevredenheid van recreatievaarders te zien over de kwaliteit van de provinciale vaarwegen en rijksvaarwegen. Een ruime meerderheid van 88 procent is (zeer) te spreken over de kwaliteit van de rijksvaarwegen. Over de provinciale vaarwegen is 87 procent is (zeer) tevreden over de kwaliteit.

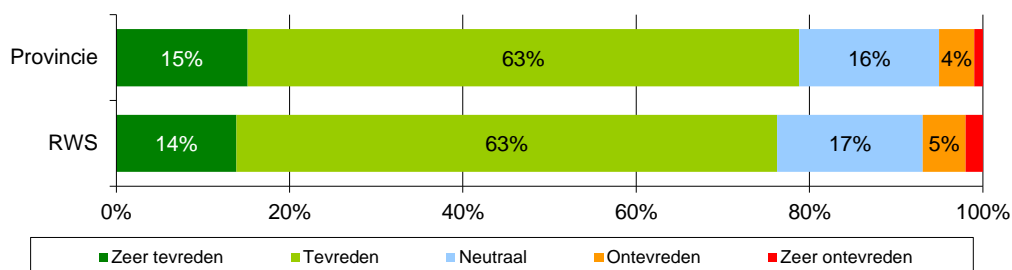
8 | Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de vaarweg waarover u bent gevaren? (nmin=1062)



De kwaliteit van de vaarwegen is voor sommige respondenten reden tot ontevredenheid (n=78). Door middel van open antwoorden hebben de respondenten hun oordeel over de kwaliteit nader toegelicht. Volgens vaarweggebruikers wordt de hoeveelheid waterplanten als een last ervaren, vooral in de Randmeren. Ook wordt de kwaliteit van de vaarweg volgens vaarweggebruikers beïnvloed door vervuiling van blauwalg, baggerslib en afval. Verder geven respondenten die op een provinciale vaarweg hebben gevaren aan dat er een gebrek aan afmeerplaatsen en faciliteiten is en er sprake is van achterstallig onderhoud.

In figuur 9 staat de algemene tevredenheid over de verkeersveiligheid op de vaarwegen van de provincie en Rijkswaterstaat. Het grootste deel van de recreatievaart, (78 procent), is (zeer) tevreden over de verkeersveiligheid op de vaarwegen van de provincie. Daarnaast is 77 procent van de recreatievaarders (zeer) tevreden over de vaarwegen van Rijkswaterstaat.

9 | Hoe tevreden bent u over de verkeersveiligheid van de vaarweg waarover u bent gevaren? (nmin=1066)



De veiligheid van de vaarwegen kan soms in het gedrang komen. Ontevredenheid over de verkeersveiligheid (n=126) worden vooral verklaard door het overtreden van de snelheid op het water. Volgens vaarweggebruikers worden vaarregels niet gehandhaafd en de snelheid te weinig gecontroleerd. Ook het vaargedrag van de pleziervaart wordt door recreatievaarders zelf als storend en onveilig ervaren. Er is *“te veel pleziervaart zonder enige kennis van de verkeersregels.”*

Vaarders met huurboten of –sloepen en met weinig ervaring weten niet waar ze moeten varen en welke regels gelden. *“Het zwalken van binnen- naar buitenbocht door de pleziervaart. Geen duidelijke regels, iedereen doet maar wat.”*

Ook wordt de beroepsvaart genoemd als reden om ontevreden te zijn over de verkeersveiligheid, met name op vaarwegen van Rijkswaterstaat. Op de Gouwe is het volgens vaarders gevaarlijker geworden, *“dat ze daar 3 hoog containers varen en er jachten zijn met 0 ervaring en zonder marifoon.”* Bovendien zou het te smal en onoverzichtelijk zijn.

Zowel door vaarweggebruikers op vaarwegen van de provincie als Rijkswaterstaat wordt aangegeven dat de combinatie van grote vaartuigen, vrachtschepen en watersporters gevaarlijke situaties opleveren.

Met betrekking tot de algemene tevredenheid over de kwaliteit van de vaarwegen zijn er tussen de regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat en tussen de provincies geen significante verschillen gevonden. Ook zijn er geen significante verschillen gevonden over de algemene verkeersveiligheid op de vaarwegen.

4.3 Tevredenheidsscores deelaspecten kwaliteit

Vaarweggebruikers hebben een oordeel gegeven over een aantal deelaspecten van de vaarwegen waarop zij het laatst hebben gevaren. Figuur 10 laat zien dat de vaarweggebruikers die gevaren hebben op een vaarweg van Rijkswaterstaat het vaakst (zeer) tevreden zijn over de breedte van de vaarweg; 81 procent van de vaarders op een vaarweg van de provincie en 88 procent die op een vaarweg van Rijkswaterstaat heeft gevaren, zijn hier (zeer) tevreden over. De vaarweggebruikers die gevaren hebben op een vaarweg van Rijkswaterstaat zijn het vaakst (zeer) tevreden over de bevaarbaarheid van de vaarwegen (provincie: 84 procent; RWS: 87 procent). Daarna volgen de vaarwegmarkering (provincie: 79 procent; RWS: 86 procent) en de diepte van de vaarweg (provincie: 80 procent; RWS: 83 procent). Op de situering van de wachtplaatsen bij bruggen en sluizen provincies en Rijkswaterstaat even hoog, 63 procent van de recreatievaart is hierover (zeer) tevreden. Het minst tevreden zijn de recreatievaarders over de afvalverzameling en milieuservicepunten op de vaarroute, zowel langs vaarwegen van de provincie (52 procent) als bij vaarwegen van Rijkswaterstaat (50 procent).

10 | Hoe tevreden bent u over de volgende zaken die u bent tegengekomen op uw laatst gevaren route?



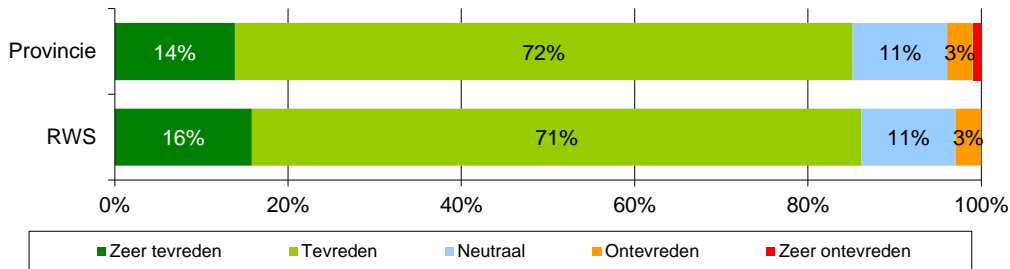
Gebruikers (van zowel de provinciale vaarwegen als de rijksvaarwegen) die niet tevreden zijn over de afvalverzameling en milieuservicepunten (n=212) zijn dit vooral vanwege het gebrek aan afvalbakken. *“Ik heb ze nergens gezien.”* Ook de beschikbaarheid van overnachtingslocaties is bij de

rijksvaarwegen een aandachtspunt. Ontevredenheid ten aanzien van de voorzieningen langs de vaarweg is vooral gerelateerd aan het aanbod (te weinig aanlegmogelijkheden) en de staat / het onderhoud van deze voorzieningen. *“Walstroom is nergens aanwezig en afmeer mogelijkheden zijn er ook niet of nauwelijks.”*

4.4 Tevredenheidsscores verkeersveiligheid op vaarwegen

In de onderstaande figuur is de tevredenheid van de recreatievaart te zien over de veiligheid van de provinciale vaarwegen en rijksvaarwegen op de vaarwegen en bij bruggen en sluisen. Een ruime meerderheid van 86 procent is (zeer) tevreden over de veiligheid op de provinciale vaarwegen. Over veiligheid op de rijksvaarwegen is 87 procent van de recreatievaarders (zeer) te spreken.

11 | Hoe tevreden bent u over de veiligheid op de vaarweg van uw laatst gevaren route? (nmin=1017)

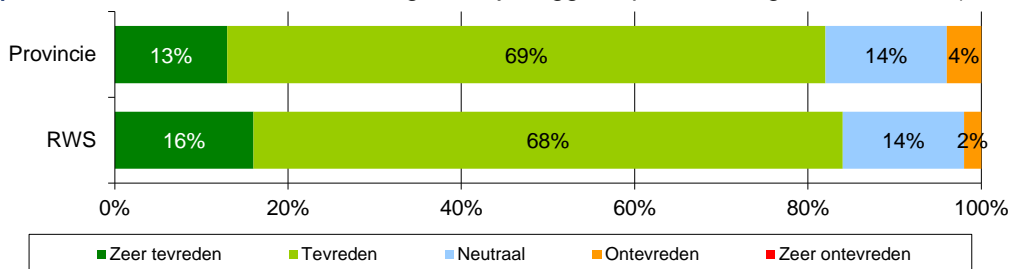


Vaarweggebruikers die de laatste route hebben gevaren in Noord-Nederland zijn meer tevreden dan gemiddeld over de veiligheid op de vaarweg (94 procent). Recreatievaarders zijn over vaarwegen van Rijkswaterstaat West-Nederland Noord minder tevreden dan gemiddeld. Bij de provincies zien we dat de tevredenheid in Overijssel (77% is (zeer)tevreden) lager dan gemiddeld is. Er zijn geen verdere significante verschillen tussen provincies (gemiddeld 86% is (zeer)tevreden).

4.5 Tevredenheidsscores verkeersveiligheid bij bruggen

Ook over de veiligheid bij bruggen is het grootste deel van de recreatievaart (zeer) tevreden. Bij vaarwegen in het beheer van de provincie is dit 82 procent en bij vaarwegen in het beheer van Rijkswaterstaat is dit 84 procent.

12 | Hoe tevreden bent u over de veiligheid bij bruggen op uw laatst gevaren route? (nmin=918)

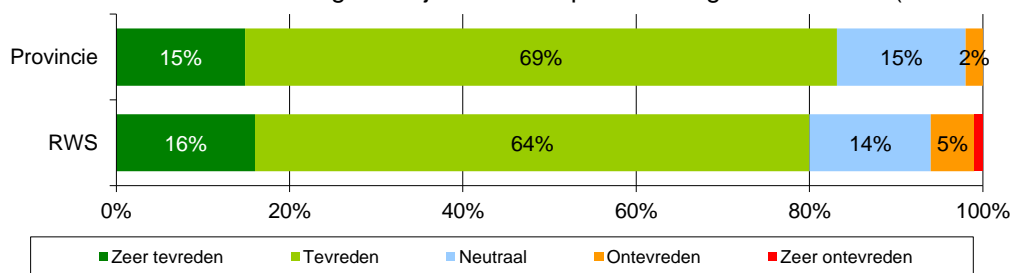


Er zijn geen significante verschillen tussen provincies of Rijkswaterstaat als het gaat om de ervaren veiligheid bij bruggen.

4.6 Tevredenheidsscores verkeersveiligheid bij sluisen

De tevredenheid over de veiligheid bij of in sluisen op de laatst gevaren route verschilt per type beheerder. Er geven significant meer vaarweggebruikers aan tevreden te zijn over de veiligheid bij of in sluisen op vaarwegen van de provincie (69 procent) dan bij sluisen op vaarwegen van Rijkswaterstaat (64 procent). Ook geven significant meer vaarweggebruikers aan hierover ontevreden te zijn op vaarwegen van Rijkswaterstaat (5 procent) dan op vaarwegen van de provincie (2 procent).

13 | Hoe tevreden bent u over de veiligheid bij/in sluizen op uw laatst gevaren route? (nmin=829)



Bij Rijkswaterstaat Midden-Nederland (87 procent) en de provincie Zuid-Holland (92 procent) zijn recreatievaarders significant meer tevreden over de veiligheid bij/in sluizen dan gemiddeld. De provincie Overijssel wordt minder goed beoordeeld op de veiligheid bij/in sluizen, maar nog steeds (zeer) tevreden met 74% t.o.v. het gemiddelde onder de provincies van 84%.

Ontevredenheid over de veiligheid op de vaarweg (n=70) heeft verschillende redenen. De meest genoemde reden is dat er op de vaarwegen te hard wordt gevaren en vaarweggebruikers te weinig kennis hebben van de vaarregels. Ook noemen vaarweggebruikers die gevaren hebben op provinciale vaarwegen dat er onveilige situaties optreden door het gebruik van alcohol door medevaarweggebruikers. Bovendien zou er te weinig gecontroleerd worden op overtredingen door politie en overheid.

Bij vaarwegen van Rijkswaterstaat wordt naast snelheidsovertredingen ook de beroepsvaart genoemd. *“Het is onoverzichtelijk en slechte reactie van beroepsschippers.”* Waterplanten die blijven hangen in de schroef van de schepen zijn volgens de recreatievaarders ook aanleiding voor onveilige situaties.

De ontevredenheid over de veiligheid bij de bruggen (n=76) is terug te leiden naar het gebrek aan wachtplaatsen of aanlegplaatsen bij de brug als deze gesloten is. Ook vaarweggebruikers die niet op de hoogte zijn van de regels of zich niet aan de regels houden zijn reden voor ontevredenheid over de veiligheid bij bruggen. *“Er wordt door medegebruikers gewoon door rood gevaren en dan kom je elkaar tegen onder de brug, en waar moet je dan zo snel blijven?”*

Vaarweggebruikers die hebben gevaren op een provinciale vaarweg geven ook aan dat er onveilige situaties ontstaan doordat de lichten niet of niet juist bediend worden, waardoor het onduidelijk is of men door kan varen.

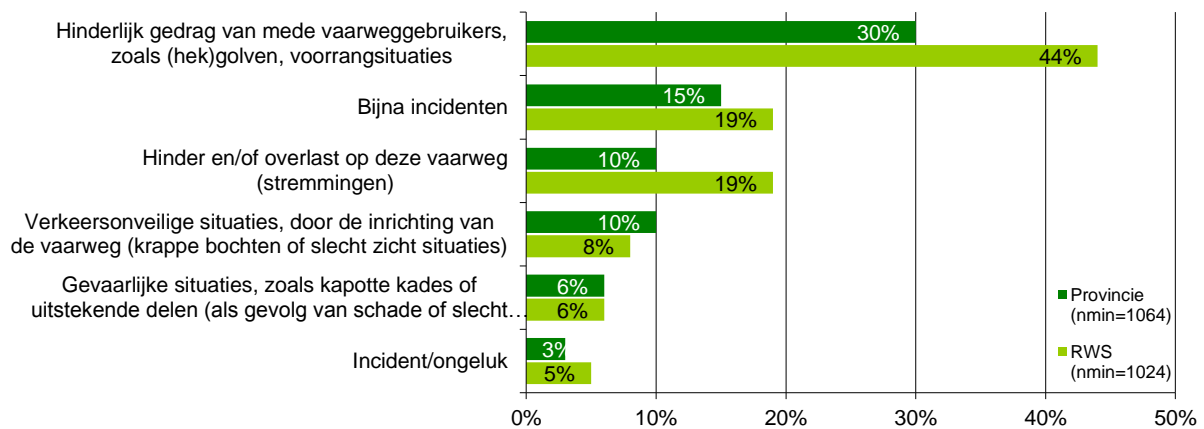
Over de veiligheid bij en in de sluizen komt de ontevredenheid door verschillende factoren. Er wordt genoemd dat de sluismeesters weinig rekening houden met de schippers en dat er door drukte in de sluis er kans is op schade aan de schepen. De bolders liggen bij sluizen op vaarwegen in het beheer van Rijkswaterstaat ver uit elkaar.

4.7 Onveilige situaties

Er kunnen zich verschillende onveilige situaties voordoen op de vaarwegen. In figuur 14 is te zien dat er zich vaker onveilige situaties hebben voorgedaan tijdens een vaarreis op een vaarweg van Rijkswaterstaat dan op een vaarweg van de provincie. Gevaarlijke situaties door kapotte kades of uitstekende delen doen zich op beide typen vaarwegen even vaak voor (beiden 6 procent). Toch komen er volgens de vaarweggebruikers significant vaker ongelukken voor op vaarwegen van Rijkswaterstaat (5 procent) dan op vaarwegen van de provincie (3 procent). Ook geven recreatievaarders op vaarwegen van Rijkswaterstaat vaker aan hinderlijk gedrag van medevaarweggebruikers te ervaren (44 procent) dan recreatievaarders die gevaren hebben op een provinciale vaarweg (30 procent).

Daarnaast hebben significant meer vaarweggebruikers bijna-incidenten meegemaakt op hun laatste vaarreis op een vaarweg van Rijkswaterstaat (19 procent) dan op een vaarweg van de provincie (15 procent).

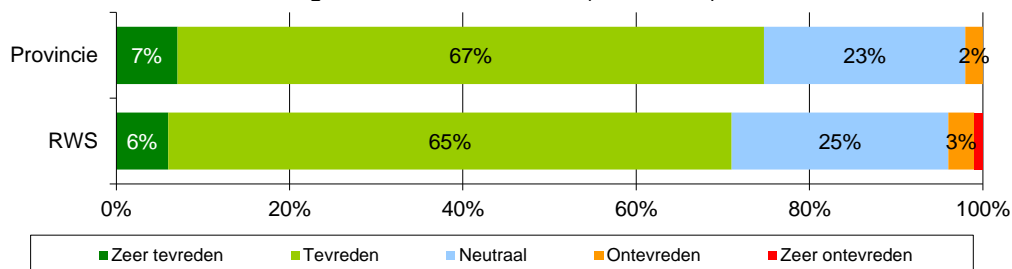
14 | Percentage gerapporteerde onveilige situaties per beheerder (% ja)



4.8 Regels rondom afmeren

Om de veiligheid tijdens het afmeren te vergroten zijn regels opgesteld. Het blijkt dat 88 procent van de vaarweggebruikers die gevaren hebben op een vaarweg in het beheer van Rijkswaterstaat op de hoogte is van deze afmeerregels. Bij de vaarweggebruikers die op een provinciale vaarweg hebben gevaren is dit percentage significant lager, namelijk 72 procent. De meerderheid van de vaarweggebruikers is (zeer) tevreden over de regels rondom afmeren (provincie: 74 procent; RWS: 71 procent).

15 | Hoe tevreden bent u over de regels rondom afmeren? (nmin=748)



5. Verkeersinformatie

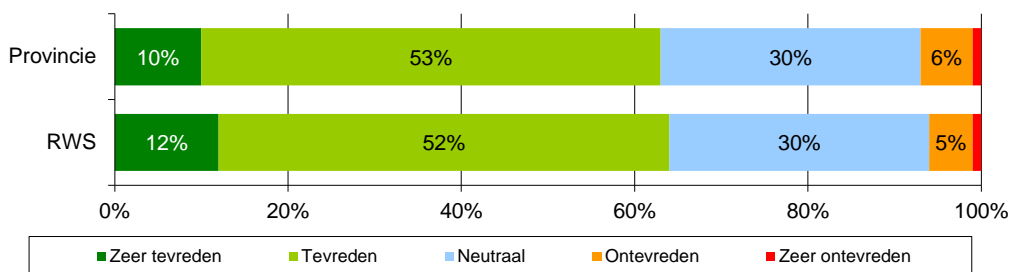
5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat het oordeel van de recreatievaarders over de kwaliteit van verkeersinformatie (langs) vaarwegen centraal. Aan bod komt de mening van de recreatievaarders over de informatievoorziening in het algemeen. Daarnaast zoomen we in op verschillende aspecten die hier mee samenhangen, zoals gebruikte communicatiemiddelen en de tevredenheid over diverse vormen van informatievoorziening tijdens de laatst gevaren route.

5.2 Algemene tevredenheidsscores verkeersinformatie

In de onderstaande figuur is de tevredenheid van de recreatievaart te zien over de verkeersinformatie op provinciale vaarwegen en rijksvaarwegen. Bijna twee op de drie recreatievaarders (63 procent) is zeer tevreden over de kwaliteit van de verkeersinformatie op de provinciale vaarwegen. Voor de rijksvaarwegen is dit aandeel met 64 procent vergelijkbaar.

16 | Hoe tevreden bent u over verkeersinformatie? (nmin=1011)

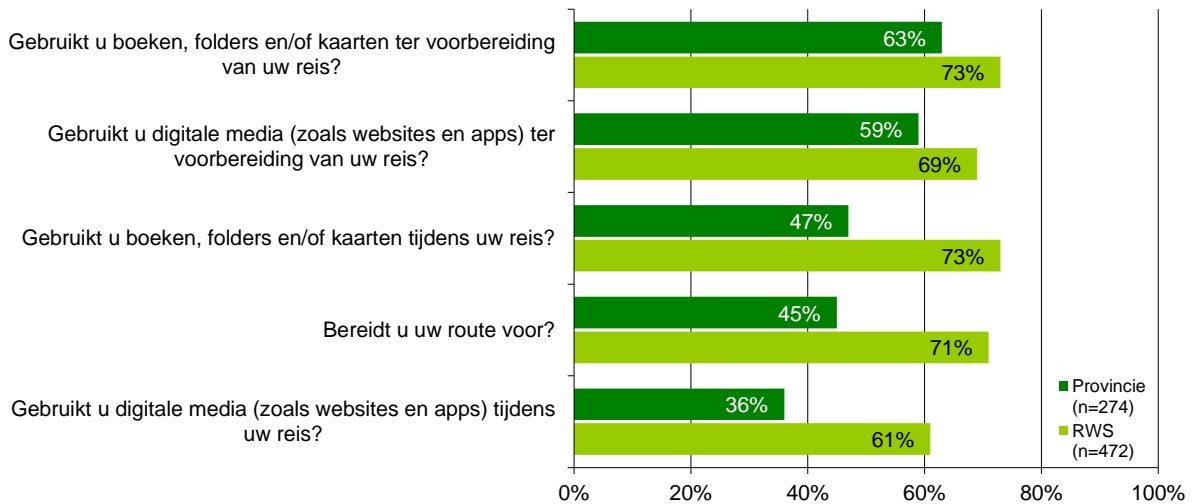


Vaarweggebruikers van Rijkswaterstaat Noord-Nederland zijn significant meer tevreden over de verkeersinformatie dan gemiddeld. In West-Nederland Zuid is het aandeel (zeer) tevreden vaarweggebruikers lager dan gemiddeld. Tussen de provincies zijn geen significante verschillen.

De kwaliteit van de verkeersinformatie is voor sommige respondenten reden tot ontevredenheid (n=136). Er wordt bijvoorbeeld aangegeven dat bepaalde borden slecht te zien zijn door (te) hoge begroeiing. Verder komt het ontbreken van bewegwijzering meermaals terug en zijn er meerdere respondenten die vinden dat vooral de informatie bij (onverwachte) stremmingen voor verbetering vatbaar is.

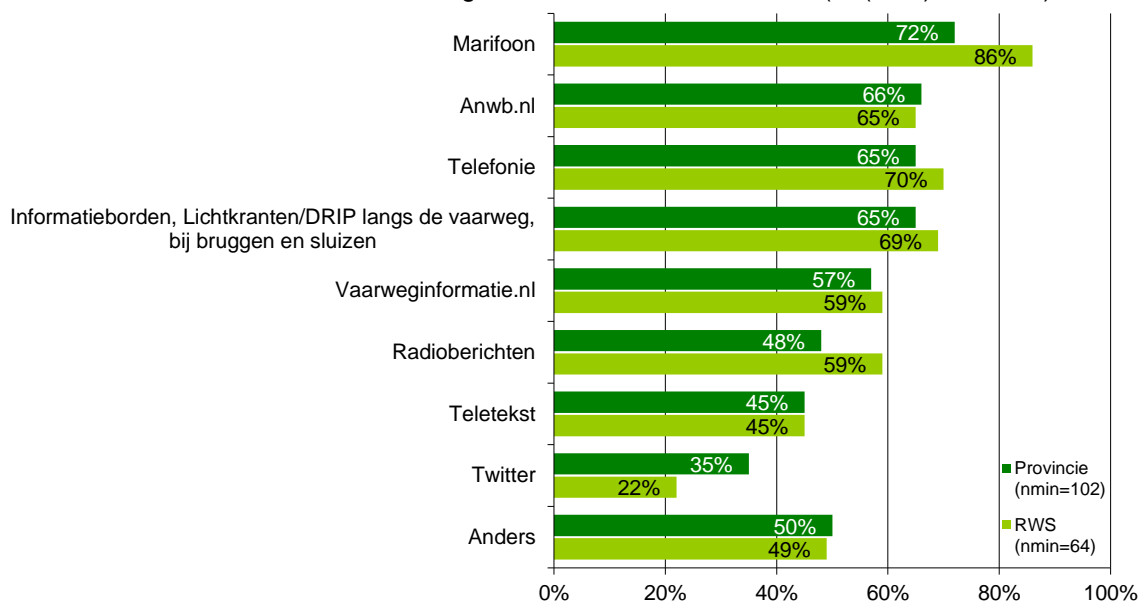
Vaarweggebruikers die op provinciale vaarwegen varen bereiden hun route minder vaak voor (45 procent) dan vaarweggebruikers die op rijksvaarwegen varen (71 procent). Onder de gebruikers van provinciale vaarwegen bestaat de voorbereiding vooral uit het gebruik van boeken, folders en/of kaarten (63 procent) en in mindere mate door het gebruik van digitale media (59 procent). Onder de recreatievaart op rijksvaarwegen is dit beeld ook zichtbaar, met respectievelijk 73 en 69 procent. Ook tijdens de reis worden boeken, folders/en of kaarten door beide groepen vaarweggebruikers vaker gebruikt dan digitale media (figuur 17).

17 | Gebruik informatie voorafgaand én tijdens de reis (% ja)



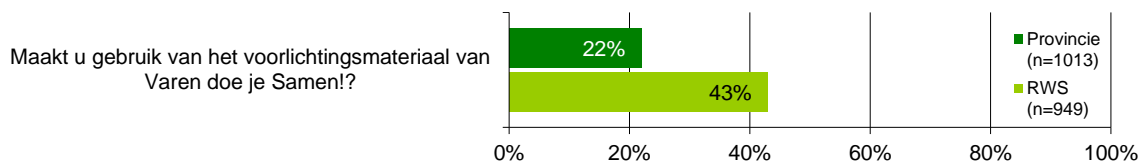
Voor vrijwel alle gebruikte communicatiemiddelen geldt dat vaarweggebruikers die op rijksvaarwegen varen, het vaakst tevreden zijn. De uitzondering is teletekst, waarvoor de tevredenheidspercentages exact gelijk liggen. Het verschil tussen de provinciale en rijksvaarwegen is het grootst voor de marifoon en de radioberichten. In het algemeen geldt dat respondenten het vaakst tevreden zijn over traditionele communicatiemiddelen, zoals de marifoon, de telefoon en borden langs de vaarweg, en dat zij kritischer oordelen over sociale media en de websites vaarweginformatie.nl en anwb.nl.

18 | In hoeverre bent u tevreden over de volgende communicatiemiddelen (% (zeer) tevreden)



Ontevredenheid over de marifoon wordt vooral veroorzaakt door het feit dat marifoonoproepen niet altijd worden beantwoord. Slechte bereikbaarheid van degenen die worden gebeld vormen de voornaamste ontevredenheidsredenen over telefonie. Respondenten die ontevreden zijn over de radio klagen vooral over onduidelijke en slechte weerberichten, en in het algemeen over de slechte ontvangst/hoorbaarheid van radioberichten. De websites krijgen van de ontevreden onder meer het verwijt dat de informatie niet (meer) actueel is, en dat de zoekfunctie niet goed werkt.

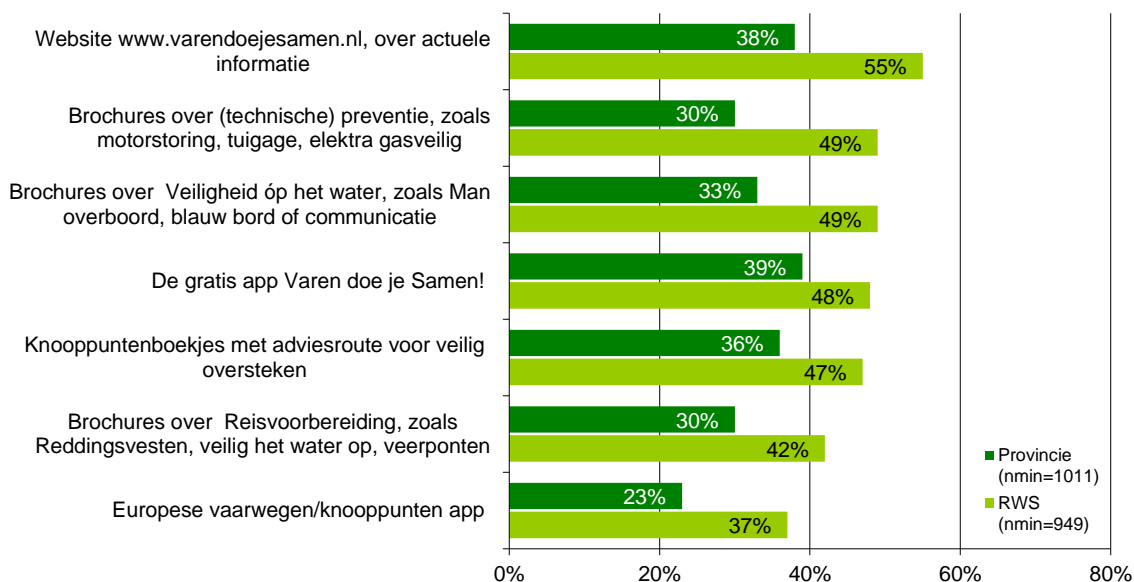
19 | Gebruik voorlichtingsmateriaal Varen doe je Samen!? (% ja)



Vaarweggebruikers op rijksvaarwegen maken twee keer zo vaak gebruik van het voorlichtingsmateriaal van Varen doe je Samen dan de gebruikers van provinciale vaarwegen (respectievelijk 43 en 22 procent).

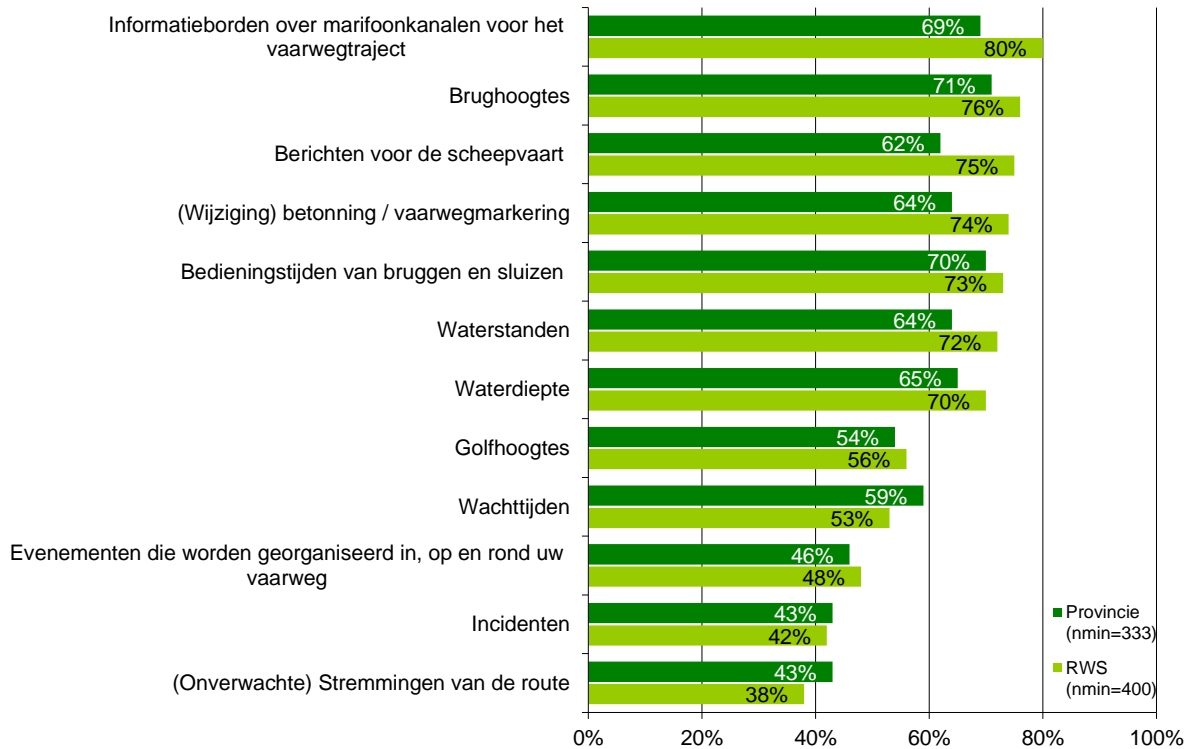
De meeste interesse hebben gebruikers van rijksvaarwegen in de website varendoejesamen.nl, gevolgd door brochures over technische preventie, brochures over veiligheid op het water en de Varen doe je Samen-app. Voor gebruikers van provinciale vaarwegen geldt dat zij vooral geïnteresseerd zijn in de app van Varen doe je Samen, gevolgd door knooppuntenboekjes met een adviesroute voor veilig oversteken. Voor beide typen gebruikers geldt dat zij het minst geïnteresseerd zijn in de Europese app voor vaarwegen en knooppunten.

20 | Bent u geïnteresseerd in de volgende producten? (% ja)



Tot slot van dit hoofdstuk is de vaarweggebruikers gevraagd hoe tevreden zij zijn over aspecten van informatievoorziening tijdens hun laatst gevaren route (figuur 20). In het algemeen geldt dat gebruikers van rijksvaarwegen vaker tevreden zijn dan gebruikers van provinciale vaarwegen. De gebruikers van Rijksvaarwegen zijn vooral tevreden over de informatieborden over marifoonkanalen gevolgd door brughogtes en betonning/vaarwegmarkering. De provinciale vaarweggebruikers zijn vooral tevreden over de informatievoorziening over brughogtes, bedieningstijden van bruggen en sluizen en de informatieborden over marifoonkanalen. Het minst tevreden zijn beide typen vaarweggebruikers over de informatievoorziening over incidenten, (onverwachte) stremmingen en evenementen die worden georganiseerd in, op en/of rond de vaarweg.

21 | Hoe tevreden bent u over de volgende informatie tijdens uw laatst gevaren route (% (zeer) tevreden)



De ontevredenheid met de informatievoorziening over incidenten, onverwachte stremmingen en evenementen bestaat er vooral uit dat men vindt dat deze informatie te laat, of helemaal niet wordt gegeven. Over de andere aspecten wordt door de ontevreden vaarweggebruikers vooral gezegd dat deze ontbreekt, of niet goed vindbaar is. Ook hierbij geldt dat men soms vooral ontevreden is over bepaalde gevolgen (zoals lang moeten wachten), en dat de ontevredenheid – voor zover bekend – niet ligt aan de informatievoorziening.

6. Bediening van bruggen en sluisen

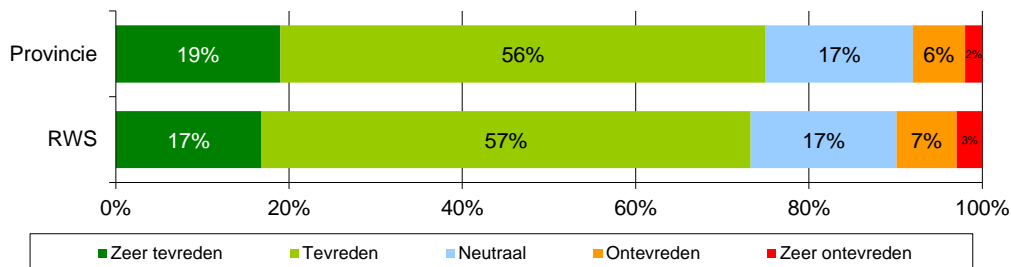
6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat het oordeel van de vaarweggebruikers over de kwaliteit van de bediening van bruggen en sluisen centraal. Aan bod komt de mening van de vaarweggebruikers over de bediening van bruggen en sluisen in het algemeen en daarnaast wordt er dieper ingegaan op de verschillende aspecten die hiermee samenhangen, zoals de medewerkers, de openings-/bedieningstijden en de wacht-/passeertijden bij de bruggen en sluisen.

6.2 Algemene tevredenheid

Onderstaande figuur geeft de tevredenheid weer van de vaarweggebruikers over de bediening van de bruggen van de vaarweg waarover men heeft gevaren. Meer dan de helft van de vaarweggebruikers is (zeer) tevreden over de bediening van de bruggen van de vaarweg waarover men is gevaren (provincie 75 procent; RWS: 74 procent;).

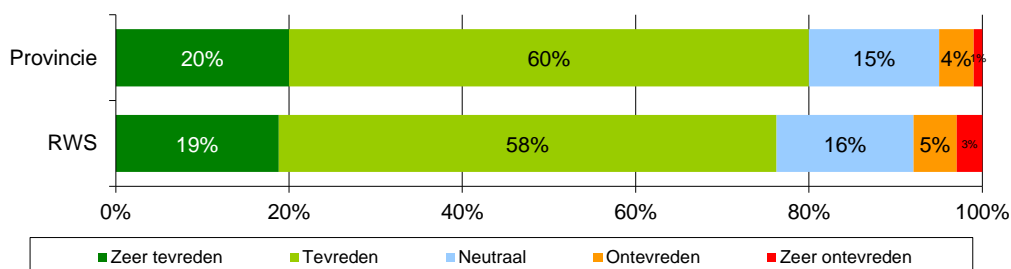
22 | Tevredenheid over de bediening van bruggen van de vaarweg waarover men heeft gevaren (nmin=880)



De bediening van de bruggen van de vaarweg waarover men heeft gevaren is voor sommige vaarweggebruikers reden tot ontevredenheid (n=157). Volgens deze vaarweggebruikers duurt het erg lang voordat ze bediend worden. Ook worden de onduidelijke/bepaalde openingstijden, lange wachttijden en beperkte bediening van de brug als aspecten genoemd waar men ontevreden over is. Bij de rijksvaarwegen worden naar verhouding vaker de brugwachters genoemd als aspect waarover zij ontevreden zijn. Hierbij worden met name de beperkte klantvriendelijkheid, gebrek aan kennis en kunde, en onjuiste begeleiding genoemd.

Ook over de bediening van de sluisen van de vaarweg waarover men heeft gevaren is men over het algemeen heel tevreden (zie figuur 23). Meer dan vier vijfde van de vaarweggebruikers voor zowel de provinciale als de rijksvaarwegen geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn. Vaarweggebruikers over de provinciale vaarwegen zijn naar verhouding iets meer (zeer) tevreden dan vaarweggebruikers op Rijksvaarwegen (provincie: 80 procent; RWS: 77 procent).

23 | Tevredenheid over de bediening van sluisen van de vaarweg waarover men heeft gevaren (nmin=841)

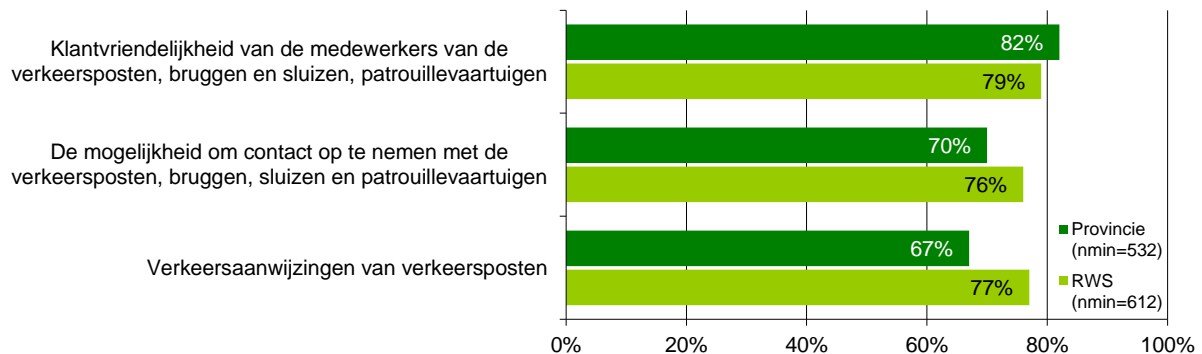


De ontevredenheid over de bediening van de sluisen (n=123) van de vaarweg waarover men heeft gevaren is net zoals bij de bruggen terug te leiden naar (lange) wachttijden, (beperkte) openingstijden en onvriendelijke en 'onbekwame sluiswachters'.

6.3 Tevredenheid over de medewerkers bij de bediening van bruggen en sluisen

Ongeveer driekwart van de recreatievaart is (zeer) tevreden wat betreft de aspecten met betrekking tot de tevredenheid over de medewerkers bij de bediening van bruggen en sluisen (zie figuur 24). Vaarweggebruikers op rijksvaarwegen geven daarbij significant vaker aan zeer tevreden te zijn dan vaarweggebruikers op provinciale vaarwegen over de verkeersaanwijzingen van verkeersposten (provincie: 67 procent; RWS: 77 procent).

24 | Aspecten van tevredenheid over medewerkers bij de bediening van bruggen en sluisen

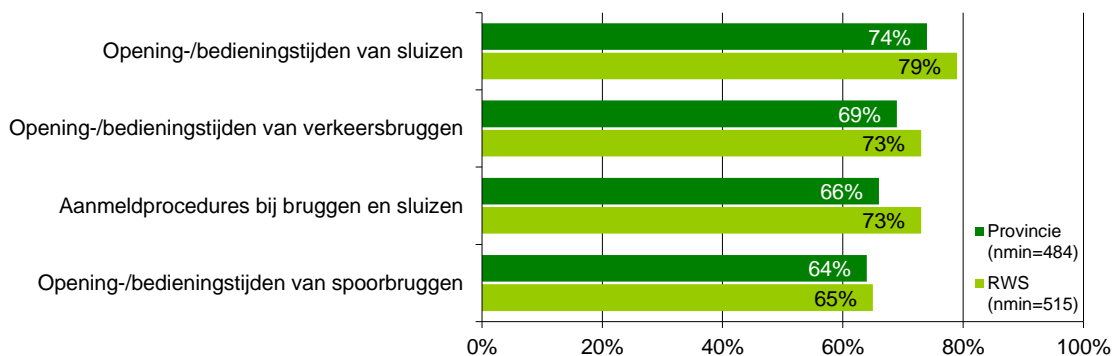


De medewerkers bij de bediening van bruggen en sluisen van de vaarweg waarover men heeft gevaren is voor sommige respondenten reden tot ontevredenheid. Ontevredenheid wordt vooral veroorzaakt door te weinig aanwezigheid van de medewerkers, het niet verschaffen van voldoende/duidelijke informatie, het aannemen van een onvriendelijke/autoritaire houding door de medewerkers.

6.4 Tevredenheid over de opening-/bedieningstijden van bruggen en sluisen

Vaarweggebruikers zijn naar verhouding het meest (zeer) tevreden over de opening-/bedieningstijden van sluisen. Vaarweggebruikers op provinciale vaarwegen zijn significant minder tevreden over de aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen dan gebruikers van rijksvaarwegen.

25 | Aspecten van tevredenheid over opening-/bedieningstijden bij bediening van bruggen en sluisen



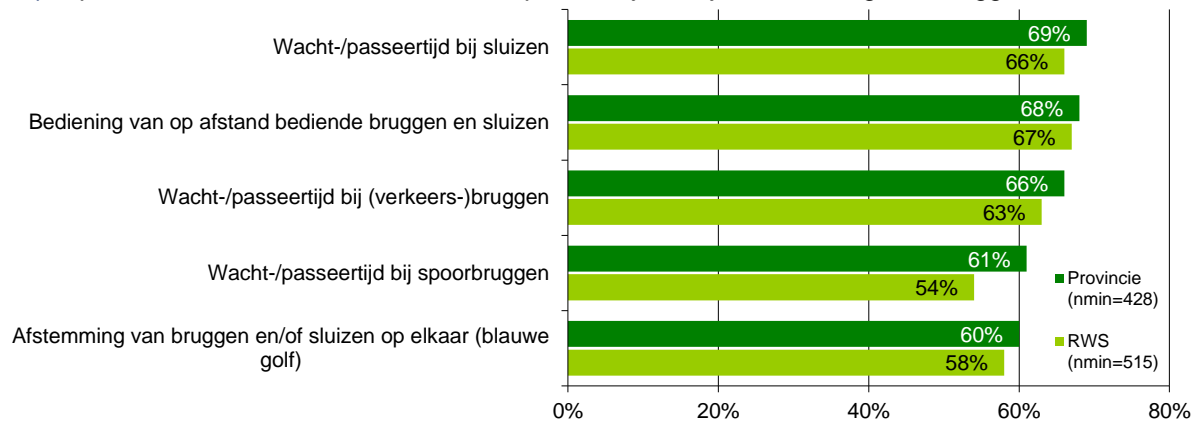
De opening-/bedieningstijden van bruggen en sluisen van de vaarweg waarover men heeft gevaren is voor sommige respondenten reden tot ontevredenheid. Vaarweggebruikers benoemen dat de openingstijden beperkt en niet duidelijk zijn en de informatie hierover moeilijk te vinden is.

6.5 Tevredenheid over de wacht-/passeertijden van bruggen en sluisen

Vaarweggebruikers zijn naar verhouding het meest (zeer) tevreden over de wacht-/passeertijd bij sluisen. Over de wacht-/passeertijd bij spoorbruggen is men naar verhouding het minst (zeer) tevreden (zie figuur 26). Vaarweggebruikers van provinciale vaarwegen zijn naar verhouding significant vaker tevreden dan vaarweggebruikers bij rijksvaarwegen. Ongeveer twee op de drie

vaarweggebruikers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar. Een kleine meerderheid van vaarweggebruikers van provinciale vaarwegen is hier iets meer (zeer) tevreden over (60 procent) dan vaarweggebruikers van rijksvaarwegen (58 procent).

26 | Aspecten van tevredenheid over wacht-/passeertijden bij de bediening van bruggen en sluisen



De tevredenheid over opening-/bedieningstijden van bruggen en sluisen van de vaarweg waarover men heeft gevaren is voor sommige respondenten reden tot ontevredenheid. Met betrekking tot de wacht-passeertijd bij zowel spoorbruggen, (verkeers-)bruggen en bij sluisen benoemen vaarweggebruikers de duur van de wachttijd vaak erg lang is. Daarnaast is het ook onbekend hoe lang men moet wachten. Sommigen vragen zich dan ook af of ze niet vaker open kunnen. Er is hierbij een gebrek aan informatie/duidelijkheid. Over de bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen wordt aangegeven dat dit ook te lang duurt en dit ook tot gevaarlijke situaties kan leiden. Men heeft het gevoel dat de brugwachter of sluiswachter onvoldoende zicht heeft op de situatie als hij/zij niet fysiek aanwezig is. Bovendien geven ontevreden vaarweggebruikers aan dat het onduidelijk is dat er afstemming bestaat tussen de bruggen en sluisen.

7. Voorzieningen en bestedingen

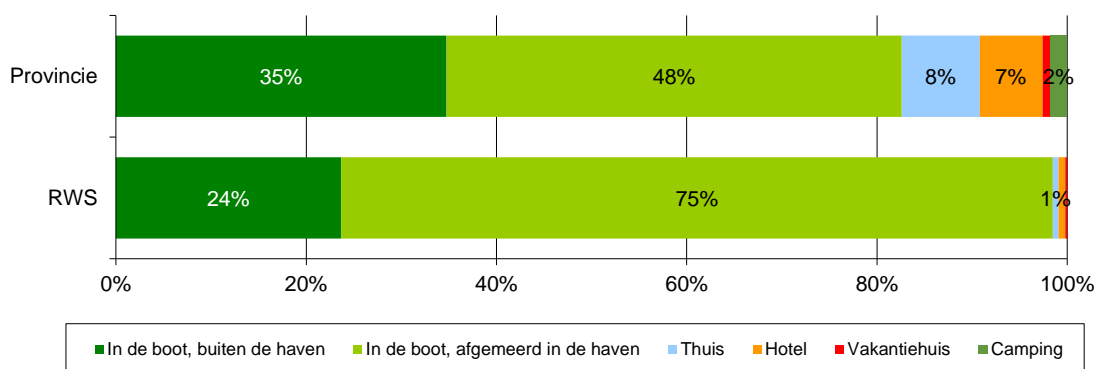
7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de gebruikte voorzieningen en de daarmee gepaard gaande bestedingen door de vaarweggebruikers centraal. In paragraaf 7.2 worden overnachtingslocaties besproken (indien relevant), en in paragrafen 7.3 en 7.4 komen de bestedingen door de vaarweggebruikers en de tevredenheid over zaken als horeca, dagelijkse boodschappen en overnachtingen aan bod.

7.2 Overnachtingslocaties

Verreweg de meeste vaarweggebruikers die een meerdaagse tocht hebben gemaakt, hebben op hun eigen vaartuig overnacht. Het gaat om vrijwel alle (99 procent) gebruikers van rijksvaarwegen en ruim vier op de vijf (83 procent) gebruikers van provinciale vaarwegen. De meeste vaarweggebruikers die op hun eigen vaartuig overnachten doen dit afgemeerd in een haven: respectievelijk de helft (provinciale vaarwegen) en driekwart (rijksvaarwegen) geeft dit aan. Eén op de acht gebruikers van provinciale vaarwegen overnacht thuis of in een hotel, een klein deel op een camping.

27 | Waar heeft u overnacht? (nmin=394)

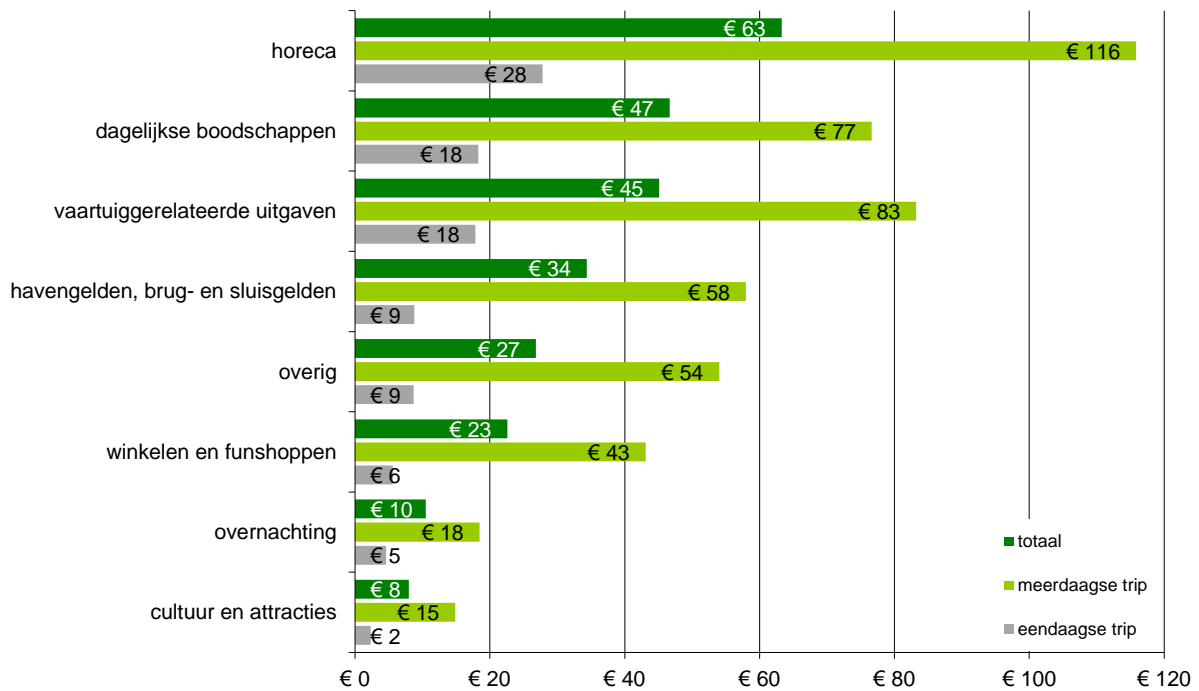


7.3 Gemiddelde bestedingen door vaarweggebruikers

Figuur 26 toont de gemiddelde bestedingen van de vaarweggebruikers voor in totaal zes typen voorzieningen en een categorie 'overig'. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen gebruikers die een dagtocht en een meerdaagse trip hebben gemaakt.

De vaarweggebruikers besteedden het meeste in de horeca (gemiddeld 63 euro), gevolgd door dagelijkse boodschappen (47 euro), vaartuig gerelateerde uitgaven (45 euro), en haven- brug- en sluisgelden (34 euro). Logischerwijs stijgen de gemiddelde uitgaven flink voor vaarweggebruikers die een meerdaagse trip maakten. Zij geven bijvoorbeeld 116 euro gemiddeld uit in de horeca, tegenover 28 euro voor de dagjesvaarders. Ook voor dagelijkse vaartuig gerelateerde uitgaven (zoals benzine) is het verschil tussen de meerdaagse trippers (83 euro) en de dagjesvaarders (45 euro) aanzienlijk. Het verschil op het gebied van haven- brug- en sluisgelden is relatief klein, dit is namelijk 34 euro voor eendagsvaarders, en 58 euro voor vaarweggebruikers die een meerdaagse trip ondernamen.

28 | Gemiddelde bestedingen per voorziening, uitgesplitst naar een- of meerdaagse trip (nmin=108)



Tabel 29 splitst de uitgaven per voorziening nader uit naar de lengte van de trip van de vaarweggebruikers. In het algemeen lijkt er een soort 'knip' te zitten bij een trip van 7 dagen of langer: voor veel uitgaven geldt dat deze bij een triplengte van 7 dagen of meer fors toenemen. Dit effect is onder meer te zien bij de uitgaven voor horeca, dagelijkse boodschappen, cultuur en attracties, haven- brug- en sluisgelden en vaartuig gerelateerde uitgaven. Deze uitgaven nemen voor een trip van 14 dagen en langer juist weer af, net zoals de uitgaven voor horeca. Dit effect lijkt ook zichtbaar voor havengelden.

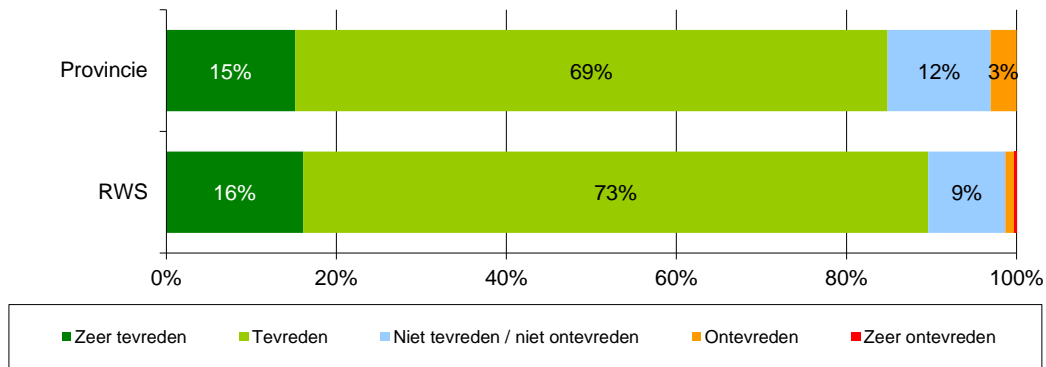
29 | Gemiddelde uitgaven per voorziening, naar lengte meerdaagse trip

	2-3 dagen	4-7 dagen	7-14 dagen	>14 dagen
Horeca	€ 96	€ 100	€ 143	€ 42
Winkelen en funshoppen	€ 25	€ 44	€ 30	€ 17
Dagelijkse boodschappen	€ 42	€ 53	€ 98	€ 40
Cultuur en attracties	€ 2	€ 1	€ 11	€ 11
Havengelden, brug-en sluisgelden	€ 41	€ 52	€ 62	€ 24
Overnachting	€ 33	€ 12	€ 3	€ 4
Vaartuig gerelateerde uitgaven	€ 36	€ 66	€ 88	€ 40
Overig	€ 69	€ 12	€ 70	€ 11

7.4 Tevredenheid voorzieningen

Tot slot is gevraagd hoe tevreden men over deze voorzieningen is. Uitgesplitst naar beheerder is te zien dat men vooral tevreden is over de voorzieningen langs rijksvaarwegen (89 procent is (zeer) tevreden), voor de provinciale vaarwegen is dit aandeel 84 procent. De ontevredenheidspercentages liggen voor beide beheerders op maximaal 3 procent.

30 | Hoe tevreden bent u in het algemeen over de voorzieningen langs de laatst gevaren route? (nmin=836)



8. Resultaten per beheerder

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten voor de regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat en voor de provincies besproken. Hier presenteren we de vijf detailspecten die het hoogst scoren op tevredenheid en de vijf waarover de recreatievaart in de betreffende regio het vaakst ontevreden is. Voor de provincie Zeeland en Rijkswaterstaat West-Nederland Noord zijn te weinig waarnemingen beschikbaar. Deze twee zijn daarom niet meegenomen in dit hoofdstuk.

8.2 Totaal provincies

De items waar men het vaakst (zeer) tevreden over is, bestaan uit de kwaliteit van de vaarwegen, het beheer van de laatste gevaren vaarweg, de veiligheid van de vaarweg, de voorzieningen van de vaarweg en de bevaarbaarheid van de vaarwegen. Over de afvalinzameling en milieuservicepunten, de beschikbaarheid van overnachtingslocaties, de voorzieningen langs de vaarweg, de wachtplaats en bruggen/sluizen en (onverwachte) stremmingen is men het vaakst (zeer) ontevreden.

31 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincies totaal

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Kwaliteit vaarwegen (87%)	1	Afvalinzameling en milieuservicepunten (17%)
2	Beheer laatst gevaren vaarweg (86%)	2	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (16%)
3	Veiligheid vaarweg (86%)	3	Voorzieningen langs vaarweg (15%)
4	Voorzieningen vaarweg (84%)	4	Wachtplaatsen bruggen/sluizen (11%)
5	Bevaarbaarheid vaarwegen (84%)	5	(onverwachte) stremmingen (11%)

8.3 Resultaten naar provincies

Provincie Groningen

De top 5 (zeer) tevreden verschilt op twee punten van de landelijke top 5: veiligheid bij bruggen en veiligheid bij/in sluisen staat wel in de top van de provincie Groningen, maar niet in de landelijke top 5. De top 5 waarover vaarweggebruikers ontevreden zijn verschilt op drie plaatsen: men is in de provincie Groningen vaker ontevreden over de contactmogelijkheden van de verkeersposten en de verkeersinformatie dan landelijk. Daarnaast is men in de provincie Groningen vaker ontevreden over de marifoon, zowel voor landelijk als de overige provincies staat deze niet in de top 5. (onverwachte) stremmingen zijn echter niet in de top 5 (zeer) ontevreden van Groningen te vinden.

32 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincie Groningen

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Beheer laatst gevaren vaarweg (89%)	1	Voorzieningen langs vaarweg (11%)
2	Veiligheid vaarweg (87%)	2	Afvalinzameling en milieuservicepunten (11%)
3	Kwaliteit vaarweg (85%)	3	Contactmogelijkheden verkeersposten (10%)
4	Veiligheid bij bruggen (83%)	4	Verkeersinformatie (10%)
5	Veiligheid bij/in sluisen (83%)	5	Marifoon (10%)

Provincie Friesland

Over de voorzieningen op de vaarwegen is van de vaarweggebruikers van de vaarwegen in de provincie Friesland is 91 procent (zeer) tevreden. Dit aandeel is hoger dan het landelijke percentage (84 procent). Ten opzichte van het landelijke beeld maakt in de provincie Friesland 'bevaarbaarheid van de vaarwegen' geen deel uit van de top 5 (zeer) tevreden. Daarentegen staat 'vaarwegmarkering' wel in de top 5. In de top 5 (zeer) ontevreden zijn ook verschillen te zien: 'contactmogelijkheden van de verkeersposten' en 'informatie over/bij incidenten' staat in de provincie Friesland wel in de top 5, terwijl dit landelijk niet het geval is. In plaats daarvan staan 'voorzieningen langs de vaarweg' en 'wachtplaatsen bruggen/sluizen' in de top 5.

33 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincie Friesland

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Voorzieningen vaarwegen (91%)	1	(onverwachte) stremmingen (17%)
2	Beheer laatst gevaren vaarweg (91%)	2	Contactmogelijkheden verkeersposten (14%)
3	Veiligheid vaarweg (91%)	3	Informatie over/bij incidenten (14%)

4	Kwaliteit vaarweg (90%)	4	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (12%)
5	Vaarwegmarkering (89%)	5	Afvalinzameling en milieuservicepunten (11%)

Provincie Drenthe

Van de vaarweggebruikers van de vaarwegen in de provincie Drenthe is 92 procent (zeer) tevreden over de veiligheid van de vaarweg. Dit aandeel is hoger dan het landelijke percentage (86 procent). Ten opzichte van het landelijke beeld maken in de provincie Drenthe 'kwaliteit vaarwegen', 'beheer laatst gevaren vaarweg' en 'bevaarbaarheid vaarwegen' geen deel uit van de top 5 (zeer) tevreden. Daarentegen staan 'bediening van sluisen', 'klantvriendelijkheid medewerkers' en 'veiligheid bij/in sluisen' wel in de top 5. In de top 5 (zeer) ontevreden is ook een verschil te zien: 'situering wachtplaatsen' staat in de provincie Drenthe wel in de top 5, terwijl dit landelijk niet het geval is. In plaats daarvan staat 'voorzieningen langs vaarweg' in de top 5.

34 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincie Drenthe

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Veiligheid vaarweg (92%)	1	Afvalinzameling en milieuservicepunten (15%)
2	Voorzieningen vaarwegen (91%)	2	Wachtplaatsen bruggen/sluisen (12%)
3	Bediening van sluisen (89%)	3	(onverwachte) stremmingen (10%)
4	Klantvriendelijkheid medewerkers (89%)	4	Situering wachtplaatsen (10%)
5	Veiligheid bij/in sluisen (88%)	5	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (9%)

Provincie Overijssel

Van de vaarweggebruikers die op de vaarwegen van provincie Overijssel hebben gevaren is 90 procent (zeer) tevreden over de 'voorzieningen op de vaarweg'. Dit aandeel is hoger dan het landelijke percentage (84 procent). Ook is 83 procent van de vaarweggebruikers van de vaarwegen in Overijssel (zeer) tevreden over 'tevredenheid over de regels rondom het afmeren' terwijl dit aspect niet in de landelijke top 5 voorkomt. Het minst tevreden zijn de vaarweggebruikers die op een vaarweg van provincie Overijssel hebben gevaren over de 'afvalinzameling en milieuservicepunten,' 16 procent is hier (zeer) ontevreden over. Over de 'informatie over wachttijden' is 11 procent van de vaarweggebruikers (zeer) ontevreden, terwijl dit aspect niet voorkomt in de landelijke top 5 van aspecten waarover men ontevreden is.

35 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincie Overijssel

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Voorzieningen vaarweg (90%)	1	Afvalinzameling en milieuservicepunten (16%)
2	Beheer laatst gevaren vaarweg (85%)	2	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (11%)
3	Tevredenheid regels afmeren (83%)	3	Informatie over wachttijden (11%)
4	Kwaliteit vaarweg (82%)	4	Voorzieningen langs vaarweg (10%)
5	Bevaarbaarheid vaarwegen (81%)	5	Evenementen vaarweg (9%)

Provincie Flevoland

Van de gebruikers van de vaarwegen in de provincie Flevoland is 91 procent (zeer) tevreden over de voorzieningen op de vaarwegen. Dit aandeel is hoger dan het landelijke percentage (84 procent). 'Bediening van sluisen', 'klantvriendelijkheid van medewerkers' en 'veiligheid bij/in sluisen' zijn aspecten die in de top 5 (zeer) tevreden van de provincie Flevoland wel worden genoemd en niet in de landelijke top 5. In de top 5 (zeer) ontevreden is ook een verschil te zien: 'situering wachtplaatsen' staat in de provincie Flevoland wel in de top 5, terwijl dit landelijk niet het geval is. In plaats daarvan staat 'voorzieningen langs vaarweg' in de top 5.

36 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincie Flevoland

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Voorzieningen vaarwegen (91%)	1	Afvalinzameling en milieuservicepunten (29%)
2	Vaarwegmarkering (84%)	2	Evenementen vaarweg (14%)
3	Veiligheid vaarweg (83%)	3	Voorzieningen vaarweg (13%)
4	Diepte vaarweg (82%)	4	Informatie over wachttijden (12%)
5	Veiligheid bij bruggen (82%)	5	(onverwachte) stremmingen (11%)

Provincie Utrecht

Over de 'kwaliteit van de vaarwegen' is 93 procent van de vaarweggebruikers van de vaarwegen in Utrecht (zeer) tevreden. Dit percentage ligt hoger dan het landelijke tevredenheidspercentage, van 87 procent. In tegenstelling tot de landelijke top 5 is in de top 5 van Provincie Utrecht ook tevredenheid over de 'klanttevredenheid van medewerkers' opgenomen, waarover 87 procent van

de vaarweggebruikers (zeer) tevreden is. In de top 5 van aspecten waarover vaarweggebruikers van de vaarwegen in Utrecht het meest ontevreden over waren, staan ontevredenheid over Twitter (19 procent) en de 'opening en bedieningstijden van verkeersbruggen' (18 procent). Deze komen niet voor in de landelijke top 5..

37 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincie Utrecht

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Kwaliteit vaarwegen (93%)	1	Tevredenheid andere communicatiemiddel (23%)
2	Beheer laatst gevaren vaarweg (91%)	2	Voorzieningen langs vaarweg (23%)
3	Bevaarbaarheid vaarwegen (88%)	3	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (20%)
4	Klanttevredenheid medewerkers (87%)	4	Tevredenheid twitter (19%)
5	Voorzieningen vaarweg (86%)	5	Opening-/bedieningstijden verkeersbruggen (18%)

Provincie Noord-Holland

De top 5 (zeer) tevreden bevat in de provincie Noord-Holland de aspecten 'veiligheid bij/in sluizen' en de 'breedte van de vaarweg'. Dit is landelijk niet het geval, waar 'beheer laatst gevaren vaarweg' en 'voorzieningen van de vaarweg' wel in de top 5 staat.

38 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincie Noord-Holland

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Kwaliteit vaarweg (86%)	1	Voorzieningen langs vaarweg (21%)
2	Veiligheid vaarweg (86%)	2	Wachtplaatsen bruggen/sluizen (19%)
3	Veiligheid bij/in sluizen (86%)	3	(onverwachte) stremmingen (19%)
4	Bevaarbaarheid vaarwegen (82%)	4	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (19%)
5	Breedte vaarweg (82%)	5	Informatie over wachttijden (18%)

Provincie Zuid-Holland

Vaarweggebruikers van de vaarwegen van Provincie Zuid-Holland zijn het meest tevreden over de 'veiligheid bij en in de sluizen' (92 procent). Dit aspect komt in de landelijke top 5 niet voor. Over de 'kwaliteit van de vaarweg' is 92 procent (zeer) tevreden, dit percentage is hoger dan het landelijke gemiddelde. Het minst tevreden zijn de vaarweggebruikers van vaarwegen in Zuid-Holland over de 'afvalinzameling en milieuservicepunten' aan de vaarweg (33 procent). Dit percentage is bijna twee keer zo hoog als het landelijke ontevredenheidspercentage over dit aspect. Ook is 29 procent van de vaarweggebruikers (zeer) ontevreden over 'beschikbaarheid van overnachtingslocaties' aan de vaarwegen in Zuid-Holland.

39 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, provincie Zuid-Holland.

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Veiligheid bij/in sluizen (92%)	1	Afvalinzameling en milieuservicepunten (33%)
2	Kwaliteit vaarweg (92%)	2	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (29%)
3	Beheer laatst gevaren vaarweg (91%)	3	Voorzieningen langs vaarweg (27%)
4	Voorzieningen vaarweg (90%)	4	Tevredenheid twitter (13%)
5	Veiligheid vaarweg (89%)	5	Wachtplaatsen bruggen/sluizen (11%)

8.4 Totaal Rijkswaterstaat

De landelijke top 5 van aspecten waarover vaarweggebruikers van vaarwegen van Rijkswaterstaat het meest tevreden over zijn de 'voorzieningen langs gevaren route (90 procent). Daarna komen 'beheer van de vaarwegen algemeen' en 'breedte van de vaarweg' waarover 88 procent van de vaarweggebruikers (zeer) tevreden is. Tenslotte is 87 procent (zeer) tevreden over de 'kwaliteit van de vaarweg' en de 'bevaarbaarheid van de vaarwegen.'

Het meest ontevreden is de vaarweggebruiker over het aantal (onverwachte) stremmingen (21 procent). Circa één op de zes gebruikers is (zeer) ontevreden over de 'beschikbaarheid van overnachtingslocaties' aan de vaarweg (18 procent). Daarnaast is 17 procent van de vaarweggebruikers (zeer) ontevreden over de 'voorzieningen langs de vaarweg, zoals afmeervoorzieningen, stijgers, loopbruggen en walstroom' en 'afvalinzameling en milieuservicepunten'.

40 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, Rijkswaterstaat totaal

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Voorzieningen gevaren route (90%)	1	(Onverwachte) Stremmingen (21%)
2	Beheer vaarwegen algemeen (88%)	2	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (18%)
3	Breedte van de vaarweg (88%)	3	Voorzieningen langs vaarweg (17%)
4	Kwaliteit van de vaarweg (87%)	4	Afvalverzameling en milieuservicepunten (17%)
5	Bevaarbaarheid vaarwegen (87%)	5	Wachtplaatsen bij bruggen en sluizen (16%)

8.5 Resultaten naar regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat

Midden-Nederland

Bij Rijkswaterstaat Midden-Nederland zijn de vaarweggebruikers het meest tevreden over de marifoon (90 procent). Dit aspect komt niet voor in de landelijke top 5. Ook staan 'veiligheid van de vaarweg' (88 procent) en 'veiligheid bij en in sluizen' (87 procent) en de 'veiligheid bij bruggen' (85 procent) in de top 5 van Rijkswaterstaat Midden-Nederland.

Het meest ontevreden zijn vaarweggebruikers van vaarwegen in Rijkswaterstaat Midden-Nederland over de '(onverwachte) stremmingen' (20 procent). Daarnaast is 14 procent (zeer) ontevreden over 'informatie over wachttijden' en 'bediening van bruggen'.

41 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, Rijkswaterstaat Midden-Nederland.

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Tevredenheid marifoon (90%)	1	(onverwachte) stremmingen (20%)
2	Veiligheid vaarweg (88%)	2	Voorzieningen langs vaarweg (17%)
3	Veiligheid bij/in sluizen (87%)	3	Wachtplaatsen bruggen/sluizen (15%)
4	Veiligheid bij bruggen (85%)	4	Informatie over wachttijden (14%)
5	Vaarwegmarkering (85%)	5	Bediening bruggen (14%)

Noord-Nederland

Bij de vaarweggebruikers van vaarwegen in het beheer van Rijkswaterstaat Noord-Nederland is 95 procent (zeer) tevreden over het 'beheer van de vaarwegen in het algemeen.' Ook staan 'veiligheid van de vaarweg' en 'vaarwegmarkering' hoog in het vaandel, 94 procent is hierover (zeer) tevreden. Deze twee aspecten staan niet in de landelijke top 5 met tevredenheidsaspecten.

Het meest ontevreden is men in Rijkswaterstaat Noord-Nederland over de 'wacht- en passeertijd bij spoorbruggen', 16 procent is (zeer) ontevreden. Ook is 11 procent (zeer) ontevreden over de 'informatievoorziening over wachttijden'.

42 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, Rijkswaterstaat Noord-Nederland.

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Beheer vaarwegen algemeen (95%)	1	Wacht-/passeertijd spoorbruggen (16%)
2	Veiligheid vaarweg (94%)	2	(onverwachte) stremmingen (15%)
3	Vaarwegmarkering (94%)	3	Afvalinzameling en milieuservicepunten (13%)
4	Beheer laatst gevaren vaarweg (93%)	4	Voorzieningen langs vaarweg (11%)
5	Bevaarbaarheid vaarwegen (92%)	5	Informatie over wachttijden (11%)

Oost-Nederland

Bij Rijkswaterstaat Oost-Nederland staat de 'kwaliteit van de vaarwegen' op nummer één in de top 5 met aspecten waarover vaarweggebruikers het meest tevreden over zijn. De bevaarbaarheid van de vaarwegen is voor 88 procent van de vaarweggebruikers van een vaarweg bij Rijkswaterstaat Oost-Nederland reden om (zeer) tevreden te zijn. Het meest ontevreden zijn vaarweggebruikers bij Rijkswaterstaat Oost-Nederland over de '(onverwachte) stremmingen' (22 procent). Daarnaast is 11 procent (zeer) ontevreden over 'tevredenheid website vaarweginformatie.nl'. Dit aspect werd niet genoemd in de top 5 aspecten waarover men landelijk het meest ontevreden over was met betrekking tot vaarwegen van Rijkswaterstaat.

43 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, Rijkswaterstaat Oost-Nederland

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Kwaliteit vaarwegen (89%)	1	(onverwachte) stremmingen (22%)
2	Bevaarbaarheid vaarwegen (88%)	2	Voorzieningen langs vaarweg (18%)
3	Beheer laatst gevaren vaarweg (87%)	3	Afvalinzameling en milieuservicepunten (13%)
4	Beheer vaarwegen algemeen (87%)	4	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (13%)
5	Breedte vaarwegen (87%)	5	Tevredenheid website vaarweginformatie.nl



West-Nederland Zuid

Het meest gewaardeerde aspect bij Rijkswaterstaat West-Nederland Zuid is de omvang van de vaarweg. 89 procent is (zeer) tevreden over de 'breedte van de vaarweg' en 88 procent is (zeer) tevreden over de 'diepte van de vaarweg'. De vaarwegmarkering is voor 86 procent van de vaarweggebruikers reden tot tevredenheid.

Het minst tevreden zijn de vaarweggebruikers over de 'beschikbaarheid van overnachtingslocaties' aan de vaarweg, 29 procent is (zeer) ontevreden.

44 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, Rijkswaterstaat West-Nederland Zuid

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Breedte vaarweg (89%)	1	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (29%)
2	Diepte vaarweg (88%)	2	Voorzieningen langs vaarweg (25%)
3	Bevaarbaarheid vaarwegen (87%)	3	Wachtplaatsen bruggen/sluizen (20%)
4	Vaarwegmarkering (86%)	4	Afvalinzameling en milieuservicepunten (20%)
5	Beheer vaarwegen algemeen (82%)	5	(onverwachte) stremmingen (19%)

Zee en Delta

Bij Rijkswaterstaat Zee en Delta zijn de vaarweggebruikers het meest te spreken over het 'beheer van de vaarwegen in het algemeen' en de 'kwaliteit van de vaarwegen' (93 en 92 procent). Dit percentage ligt hoger dan in de landelijke top 5 van de rijksvaarwegen. Het minst tevreden zijn vaarweggebruikers die gevaren hebben op vaarwegen van Zee en Delta over de 'beschikbaarheid van overnachtingslocaties', 26 procent is hierover (zeer) ontevreden. Ook worden de '(onverwachte) stremmingen' en 'wachtplaatsen bij bruggen en sluizen' minder goed gewaardeerd (23 procent en 20 procent).

45 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, Rijkswaterstaat Zee en Delta

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Beheer vaarwegen algemeen (93%)	1	Beschikbaarheid overnachtingslocaties (26%)
2	Kwaliteit vaarwegen (92%)	2	(onverwachte) stremmingen (23%)
3	Bevaarbaarheid vaarwegen (91%)	3	Wachtplaatsen bruggen/sluizen (20%)
4	Beheer laatst gevaren vaarweg (91%)	4	Afvalinzameling en milieuservicepunten (18%)
5	Breedte vaarwegen (91%)	5	Voorzieningen langs vaarweg (13%)

Zuid-Nederland

De meest gewaardeerde aspecten van de vaarwegen bij Rijkswaterstaat Zuid-Nederland zijn het 'beheer van de vaarwegen in het algemeen', waarover 94 procent (zeer) tevreden is. Dit aandeel ligt hoger dan in de landelijke top 5, waar dit percentage 88 procent is. Daarnaast zijn de vaarweggebruikers (zeer) tevreden over de 'kwaliteit van de vaarwegen' (93 procent) en de 'bevaarbaarheid van de vaarwegen' (92 procent). Dit beeld komt overeen met de landelijke top 5.

Het meest ontevreden zijn de vaarweggebruikers over vaarwegen van Rijkswaterstaat Zuid-Nederland over de '(onverwachte) stremmingen' (34 procent). Ook is ruim een derde (zeer) ontevreden over de 'afvalinzameling en milieuservicepunten' aan de vaarweg (31 procent).

Het ontevredenheidspercentage ligt voor dit aspect in de landelijke top 5 een stuk lager (17 procent).

46 | Top 5 (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden, Rijkswaterstaat Zuid-Nederland

Top 5 (zeer) tevreden		Top 5 (zeer) ontevreden	
1	Beheer vaarwegen algemeen (94%)	1	(onverwachte) stremmingen (34%)
2	Kwaliteit vaarwegen (93%)	2	Afvalinzameling en milieuservicepunten (31%)
3	Bevaarbaarheid vaarwegen (92%)	3	Voorzieningen langs vaarwegen (25%)
4	Beheer laatst gevaren vaarweg (90%)	4	Tevreden andere communicatiemiddelen (21%)
5	Breedte vaarwegen (90%)	5	Informatie over wachttijden (18%)

Bijlage A Profiel vaarweggebruiker

Tabel 1

Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Geslacht	Provincies	Rijkswaterstaat
Man	68%	80%
Vrouw	32%	20%
Leeftijd	Provincies	Rijkswaterstaat
jonger dan 18 jaar	1%	1%
18-29 jaar	10%	3%
30-39 jaar	11%	6%
40-49 jaar	17%	19%
50-64 jaar	39%	46%
65-79 jaar	23%	26%
80+	0%	0%
Opleidingsniveau	Provincies	Rijkswaterstaat
Geen onderwijs	1%	0%
Basisonderwijs / cursus inburgering / cursus Nederlandse taal	2%	1%
Vmbo-b/k, Mbo-1	6%	3%
Vmbo-g/t, avo onderbouw	2%	2%
Mbo 2-4	27%	19%
Havo, Vwo	16%	13%
Hbo, Wo bachelor	25%	35%
Hbo, Wo master	20%	24%
Weet niet of onbekend	3%	4%

Tabel 2

Overige kenmerken

Een-of meerdaagse tocht	Provincies	Rijkswaterstaat
Eendaags	54%	31%
Meerdaags	46%	69%
Soort vaartuig	Provincies	Rijkswaterstaat
Klassieke motorboot	37%	32%
Sloep / open zeilboot	30%	6%
Snelle motorboot	7%	9%
Zeilboot met vaste mast	7%	35%
Zeilboot met strijkbare mast	5%	6%
Historisch (beroeps) vaartuig	4%	4%
Anders, namelijk:	9%	8%
Eigendom/huur/leen	Provincies	Rijkswaterstaat
Ik ben de eigenaar	64%	82%
Ik heb het vaartuig geleend (van familie, vriend(-en), kennis(sen))	10%	5%
Ik heb het vaartuig gehuurd (verhuurbedrijf)	11%	3%
Ik ben meegevaren als passagier	15%	9%
Vaarbewijs (meer antwoorden mogelijk)	Provincies	Rijkswaterstaat
Klein vaarbewijs I	34%	46%
Klein vaarbewijs I & II	20%	43%
Groot pleziervaarbewijs	3%	3%
Beperkt groot vaarbewijs	1%	1%
Groot vaarbewijs	4%	4%
Ander vaarbewijs	6%	12%
Geen vaarbewijs	49%	24%

Bijlage B Resultaten per beheerder

Resultaten naar tevredenheid per de regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat

	MN	NN	ON	WNN	WNZ	ZD	ZN	Totaal
Algemene tevredenheid beheer vaarwegen in NL	82%	95%	87%	84%	82%	93%	94%	88%
Tevredenheid beheer vaarweg waarover men is gevaren	74%	93%	87%	83%	80%	91%	90%	84%
Bediening van sluisen	77%	82%	83%	75%	66%	74%	76%	76%
Veiligheid op de vaarweg	88%	94%	86%	69%	79%	89%	82%	86%
Veiligheid bij de bruggen	85%	84%	84%	79%	81%	82%	85%	84%
Veiligheid bij/in de sluisen	87%	83%	83%	83%	74%	74%	77%	80%
Tevredenheid met regels afmeren	68%	81%	81%	53%	61%	72%	74%	71%
Kwaliteit	83%	88%	89%	83%	82%	92%	93%	87%
Verkeersveiligheid	77%	83%	77%	59%	74%	79%	77%	77%
(Verkeers)informatie	60%	79%	64%	55%	55%	67%	63%	64%
Bediening van bruggen	71%	82%	82%	68%	62%	72%	79%	73%
Telefonie	67%	74%	77%	62%	69%	67%	75%	70%
Marifoon	90%	83%	85%	72%	77%	90%	86%	86%
Informatieborden, lichtkranten/DRIP langs de vaarweg bij bruggen en sluisen	75%	70%	71%	51%	68%	65%	67%	69%
Radioberichten	58%	68%	54%	54%	49%	63%	59%	59%
Teletekst	35%	48%	65%	40%	28%	43%	60%	45%
Twitter	18%	22%	46%	39%	13%	12%	20%	22%
Vaarweginformatie.nl	62%	58%	59%	15%	54%	55%	76%	59%
Anwb.nl	71%	54%	71%	52%	64%	59%	75%	65%
Anders	59%	82%	65%	43%	15%	34%	11%	49%
Berichten voor de scheepvaart	79%	82%	76%	58%	65%	73%	74%	75%
Informatieborden over marifoonkanalen voor het vaarwegtraject	75%	88%	82%	62%	76%	81%	87%	80%
Golfhoogtes (op zee)	53%	69%	66%	38%	45%	54%	57%	56%
(Wijziging) betonning / vaarwegmarkering	76%	78%	72%	57%	68%	75%	77%	74%
Waterstanden	69%	78%	75%	57%	65%	78%	65%	72%
Waterdiepte	71%	74%	68%	58%	68%	70%	68%	70%
Brughogtes	75%	80%	86%	47%	75%	72%	76%	76%
Bedieningstijden van bruggen en sluisen	70%	78%	74%	76%	69%	69%	82%	73%
Informatie over wachttijden	52%	64%	57%	45%	46%	46%	57%	53%
Incidenten	45%	61%	46%	38%	34%	35%	31%	42%
(Onverwachte) stremmingen van de route	42%	53%	43%	47%	28%	31%	29%	38%
Evenementen die worden georganiseerd in, op en rond de vaarweg	52%	63%	49%	41%	38%	38%	40%	48%
Verkeersaanwijzingen van verkeersposten	74%	88%	69%	49%	77%	81%	76%	77%
Klantvriendelijkheid medewerkers verkeersposten, bruggen en sluisen, patrouillevaartuigen	83%	78%	80%	84%	81%	75%	78%	80%
Mogelijkheid om contact op te nemen met verkeersposten, bruggen, sluisen en patrouillevaartuigen	74%	78%	71%	62%	79%	84%	73%	76%
Opening-/bedieningstijden van verkeersbruggen	73%	76%	77%	51%	67%	73%	78%	73%
Opening-/bedieningstijden van spoorbruggen	66%	73%	72%	47%	58%	63%	62%	65%
Opening-/bedieningstijden van sluisen	79%	83%	86%	61%	71%	78%	83%	79%
Aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen	71%	80%	72%	67%	63%	77%	82%	73%
Afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (blauwe golf)	57%	64%	63%	64%	50%	59%	56%	58%
Wacht-/passeertijd bij spoorbruggen	56%	56%	58%	47%	50%	47%	62%	54%

	MN	NN	ON	WNN	WNZ	ZD	ZN	Totaal
Wacht-/passeertijd bij (verkeers)bruggen	61%	66%	69%	71%	59%	60%	66%	63%
Wacht-/passeertijd bij sluisen	74%	70%	71%	63%	57%	57%	72%	66%
Bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen	67%	77%	70%	67%	60%	64%	70%	67%
Diepte van de vaarweg	78%	85%	83%	67%	88%	84%	89%	83%
Breedte van de vaarweg	84%	91%	87%	66%	89%	91%	92%	88%
Vaarwegmarkering (betonning en kribbakens)	85%	94%	87%	61%	86%	87%	89%	86%
Bevaarbaarheid van de vaarwegen	81%	92%	88%	66%	87%	91%	90%	87%
Aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluisen	55%	64%	69%	57%	51%	51%	69%	58%
Situering van wachtplaatsen bij bruggen en sluisen	61%	73%	71%	57%	54%	57%	69%	63%
Beschikbaarheid van overnachtingslocaties (ankerplaatsen, afmeervoorzieningen langs de vaarweg)	56%	62%	54%	49%	38%	43%	54%	51%
Afvalverzameling en milieuservicepunten (inzamelplaatsen toiletwater)	50%	60%	62%	44%	41%	48%	44%	50%
Voorzieningen langs de vaarweg, zoals afmeervoorzieningen, stijgers, loopbruggen en walstroom	54%	69%	60%	57%	48%	52%	47%	55%
Voorzieningen langs de laatst gevaren route	91%	95%	89%	91%	83%	93%	83%	90%

Resultaten naar tevredenheid per provincie

	Dr	Fl	Fr	Gr	NH	Ov	Ut	Zl	ZH	Totaal
Algemene tevredenheid beheer vaarwegen in NL	86%	78%	88%	80%	80%	81%	84%	85%	86%	83%
Tevredenheid beheer gevaren vaarweg	81%	78%	91%	89%	81%	85%	91%	68%	91%	86%
Kwaliteit	85%	79%	90%	85%	86%	82%	93%	76%	92%	87%
Verkeersveiligheid	87%	80%	78%	80%	77%	76%	81%	72%	78%	78%
(Verkeers)informatie	74%	65%	60%	64%	60%	63%	62%	55%	68%	63%
Bediening van bruggen	84%	78%	79%	68%	71%	77%	73%	70%	80%	76%
Bediening van sluisen	89%	79%	75%	64%	79%	78%	85%	82%	86%	80%
Veiligheid op de vaarweg	92%	83%	91%	87%	86%	77%	85%	74%	89%	86%
Veiligheid bij de bruggen	84%	82%	83%	83%	81%	76%	84%	79%	86%	82%
Veiligheid bij/in de sluisen	88%	81%	79%	83%	86%	74%	85%	67%	92%	83%
Tevredenheid met regels afmeren	82%	76%	75%	68%	69%	83%	76%	74%	75%	75%
Marifoon	70%	59%	82%	60%	79%	64%	72%	68%	83%	72%
Telefonie	62%	69%	65%	70%	54%	69%	83%	70%	63%	65%
Informatieborden, lichtkranten/DRIP langs de vaarweg bij bruggen en sluisen	69%	65%	67%	63%	56%	62%	73%	87%	68%	65%
Radioberichten	41%	55%	55%	64%	38%	50%	34%	55%	52%	48%
Teletekst	37%	52%	52%	64%	34%	43%	43%	53%	36%	45%
Twitter	48%	46%	32%	44%	14%	31%	17%	41%	40%	35%
Vaarweginformatie.nl	63%	52%	70%	59%	48%	52%	62%	67%	59%	57%
Anwb.nl	55%	53%	70%	66%	67%	64%	74%	69%	73%	66%
Anders	64%	25%	72%	57%	37%	52%	33%	68%	56%	50%
Berichten voor de scheepvaart	62%	49%	64%	57%	62%	60%	61%	83%	71%	62%
Informatieborden over marifoonkanalen voor het vaarwegtraject	61%	60%	72%	66%	71%	67%	71%	82%	77%	69%
Golfhoogtes (op zee)	49%	50%	46%	54%	51%	66%	55%	68%	51%	54%
(Wijziging) betonning / vaarwegmarkering	62%	51%	71%	64%	56%	61%	72%	84%	67%	64%
Waterstanden	58%	61%	68%	69%	52%	68%	65%	74%	71%	64%
Waterdiepte	67%	61%	68%	70%	57%	57%	69%	77%	76%	65%
Brughoogtes	75%	70%	78%	68%	72%	65%	63%	75%	75%	71%
Bedieningstijden van bruggen en sluisen	74%	64%	75%	64%	64%	70%	71%	90%	74%	70%
Informatie over wachttijden	62%	55%	72%	69%	48%	60%	51%	81%	61%	59%
Incidenten	52%	40%	30%	58%	27%	55%	40%	75%	43%	43%
(Onverwachte) stremmingen van de route	51%	39%	31%	56%	29%	51%	51%	53%	46%	43%
Evenementen die worden georganiseerd in, op en rond de vaarweg	52%	48%	42%	56%	34%	51%	39%	54%	56%	46%
Verkeersaanwijzingen van verkeersposten	69%	80%	74%	59%	65%	64%	54%	80%	71%	67%
Klantvriendelijkheid medewerkers verkeersposten, bruggen en sluisen, patrouillevaartuigen	89%	72%	87%	77%	81%	75%	87%	74%	83%	82%
Mogelijkheid om contact op te nemen met verkeersposten, bruggen, sluisen en patrouillevaartuigen	82%	66%	69%	61%	72%	60%	67%	88%	75%	70%
Opening-/bedieningstijden van verkeersbruggen	69%	69%	77%	63%	68%	66%	72%	83%	66%	69%
Opening-/bedieningstijden van spoorbruggen	78%	63%	66%	58%	62%	61%	59%	85%	62%	64%
Opening-/bedieningstijden van sluisen	73%	75%	80%	72%	76%	71%	70%	85%	74%	74%
Aanmeldprocedures bij bruggen en sluisen	74%	63%	62%	69%	69%	54%	68%	77%	70%	66%
Afstemming van bruggen en/of sluisen op elkaar (blauwe golf)	74%	57%	64%	57%	52%	53%	67%	75%	59%	60%
Wacht-/passeertijd bij spoorbruggen	69%	55%	56%	54%	62%	55%	54%	82%	70%	61%
Wacht-/passeertijd bij (verkeers)bruggen	67%	68%	70%	58%	62%	63%	70%	90%	65%	66%
Wacht-/passeertijd bij sluisen	77%	66%	66%	69%	70%	68%	60%	76%	80%	69%
Bediening van op afstand bediende bruggen en sluisen	80%	63%	68%	60%	65%	65%	68%	80%	70%	68%

	Dr	Fl	Fr	Gr	NH	Ov	Ut	Zl	ZH	Totaal
Diepte van de vaarweg	80%	82%	80%	75%	74%	75%	83%	86%	89%	80%
Breedte van de vaarweg	81%	78%	89%	71%	82%	75%	84%	84%	82%	81%
Vaarwegmarkering (betonning en kribbakens)	81%	84%	89%	65%	80%	66%	79%	90%	84%	79%
Bevaarbaarheid van de vaarwegen	82%	78%	86%	74%	82%	81%	88%	92%	88%	84%
Aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluizen	66%	55%	65%	63%	55%	63%	59%	68%	66%	62%
Situering van wachtplaatsen bij bruggen en sluizen	66%	72%	63%	56%	61%	62%	60%	70%	70%	63%
Beschikbaarheid van overnachtingslocaties (ankerplaatsen, afmeervoorzieningen langs de vaarweg)	63%	64%	69%	62%	54%	59%	51%	70%	51%	59%
Afvalverzameling en milieuservicepunten (inzamelplaatsen toiletwater)	58%	51%	64%	55%	54%	55%	41%	66%	30%	52%
Voorzieningen langs de vaarweg, zoals afmeervoorzieningen, stijgers, loopbruggen en walstroom	69%	69%	62%	63%	47%	63%	51%	78%	42%	56%
voorzieningen langs de laatst gevaren route	91%	91%	91%	79%	80%	90%	86%	90%	74%	84%

Bijlage C Vragenlijst

WELKOM

Welkom bij het Gebruikerstevredenheid onderzoek onder recreatievaarders in Nederland. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het platform "Water Ontmoet Water".

"Water Ontmoet Water" is nadrukkelijk een initiatief voor en door Nederlandse waterbeheerders (rijk, provincies, gemeenten, havenbedrijven, drinkwaterbedrijven en waterschappen).

De waterbeheerders willen u, als vaarweggebruiker, zo goed als mogelijk van dienst zijn. Om te kunnen bepalen hoe tevreden u bent over de Nederlandse vaarwegen van Rijk en provincies, houden wij dit gebruikerstevredenheidsonderzoek.

U kunt aan het onderzoek deelnemen door het beantwoorden van de vragen van het onderzoek. Het lezen en beantwoorden van de vragen duurt ongeveer 7 minuten.

De vragenlijst gaat onder andere over hoe tevreden u bent over de vaarwegen, de veiligheid op het water, de communicatie en de bijdrage van recreatievaart aan de lokale economie. In totaal zijn het 32 vragen.

Tot slot willen wij u alvast bedanken voor uw medewerking. Het resultaat van het onderzoek zal medio oktober bekend worden gemaakt via de website www.platformwow.nl

Instructie voor het digitaal invullen van de enquête.

Tekst: in overleg met onderzoeksbureau

VRAGENLIJST

Uw ROUTE en VAARTUIG

Voor het beantwoorden van de overige vragen van de vragenlijst, willen wij u vragen de antwoorden te baseren op de laatst gevaren route.

VRAAG 1

In welke provincie(s) heeft u tijdens uw laatste/huidige tocht gevaren? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

Groningen	<input type="checkbox"/>
Friesland	<input type="checkbox"/>
Drenthe	<input type="checkbox"/>
Overijssel	<input type="checkbox"/>
Gelderland	<input type="checkbox"/>
Flevoland	<input type="checkbox"/>
Noord-Holland	<input type="checkbox"/>
Zuid-Holland	<input type="checkbox"/>
Utrecht	<input type="checkbox"/>
Noord-Brabant	<input type="checkbox"/>
Zeeland	<input type="checkbox"/>
Limburg	<input type="checkbox"/>

VRAAG 2

Op welke vaarweg(en) heeft u gevaren tijdens de laatste vaartocht?
meerdere antwoorden mogelijk

Programmeur: per genoemde provincie een dropdownlijst tonen met voorgecodeerde antwoorden (vaarwegen)

VRAAG 3

Indien men bij vraag 2 meerdere vaarwegen noemt: Op welke vaarweg heeft u tijdens uw laatste/huidige tocht het grootste stuk gevaren?

Programmeur: de genoemde vaarwegen bij vraag 2 tonen.
één antwoord mogelijk

VRAAG 4

Was dit onderdeel van een meerdaagse tocht?

Ja	<input type="checkbox"/>
Nee	<input type="checkbox"/>
Hoeveel dagen was dit? dagen

VRAAG 5

Met wat voor soort vaartuig heeft u de route afgelegd?

Klassieke motorboot	<input type="checkbox"/>
Sloep/ open zeilboot	<input type="checkbox"/>
snelle motorboot	<input type="checkbox"/>
Zeilboot met vast mast	<input type="checkbox"/>
Zeilboot met strijkbare mast	<input type="checkbox"/>
Historisch (beroeps) vaartuig	<input type="checkbox"/>
Anders , namelijk:

VRAAG 6

Wat zijn de afmetingen van uw vaartuig waarmee u de route heeft afgelegd?

Lengte ,	Meter
Breedte ,	Meter
Diepgang ,	Meter
Kruishoogte (clickable: doorvaarhoogte die je veilig kunt aanhouden) ,	Meter
Masthoogte ,	Meter

VRAAG 7

Bent u eigenaar of heeft u het schip geleend/gehuurd

Ik ben de eigenaar	<input type="checkbox"/>
Ik heb het vaartuig geleend (familie, vriend(-en), kennis(sen))	<input type="checkbox"/>
Ik heb het vaartuig gehuurd (verhuurbedrijf)	<input type="checkbox"/>
Ik ben meegevaren als passagier	<input type="checkbox"/>

VRAAG 8

Denkend aan uw laatste reis, wat zou u graag veranderd willen zien?

.....
Kunt u in onderstaande kaart aangeven waar dat is?
Interactieve kaart

ALGEMENE TEVREDENHEID

VRAAG 9a

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen antwoord
Hoe tevreden bent u over het beheer van de vaarwegen in Nederland in het algemeen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vanaf nu hebben de vragen in deze enquête betrekking op vaarweg << xx >> waarop u gevaren heeft tijdens uw laatste tocht.

VRAAG 9b

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen antwoord

Hoe tevreden bent u over de beheerder van de vaarweg waarover u bent gevaren?

VRAAG 9c

Kunt u uw tevredenheid over de beheerder van deze vaarweg uitdrukken in een rapportcijfer?

1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden
Weet niet / geen antwoord

VRAAG 10

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten ten aanzien van de vaarweg waarover u bent gevaren?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
1. Kwaliteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Verkeersveiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. (Verkeers)informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Bediening van bruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bediening van sluisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10b. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere aspecten van de vaarweg waarover u bent gevaren?

(programmeur: per aspect waar men ontevreden over is een invulblok)

.....

10c. Kunt u de locatie(s) waarover u ontevreden bent aangeven op deze kaart en hierbij een toelichting geven? <interactieve kaart>

VRAAG 11

Hoe tevreden bent u over de veiligheid op de vaarweg, bruggen en sluisen op uw laatst gevaren route?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
1. Veiligheid op de vaarweg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Veiligheid bij de bruggen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Veiligheid bij/in de sluisen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11b. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere aspecten met betrekking tot veiligheid op uw laatst gevaren route?

(programmeur: per aspect waar men ontevreden over is een invulblok)

.....

VRAAG 12

Kunt u, indien van toepassing, de locatie(s) waar u zich onveilig voelt aangeven op deze kaart en hierbij een toelichting geven?

(programmeur: op interactieve kaart)

VRAAG 13

Kunt u aangeven of de volgende situaties heeft meegemaakt tijdens deze reis?

	Ja	Nee
1. Incidenten / ongeluk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bijna incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hinder en/of overlast op deze vaarweg (stremmingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Verkeersonveilige situaties, door de inrichting van de vaarweg. (krappe bochten of slecht zicht situaties)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Gevaarlijke situaties, zoals kapotte kades of uitstekende delen (als gevolg van schade of slecht onderhoud)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Hinderlijk gedrag van mede vaarweggebruikers, zoals (hek)golven, voorrangsituaties

Indien bij vraag 13 minimaal 1x 'ja' is geantwoord:

VRAAG 14

Bij de vorige vraag heeft u aangegeven dat u de volgende situaties heeft ervaren:

-....
-....

Kunt u de locatie(s) waar u deze situatie(s) heeft ervaren aangeven op deze kaart en hierbij een toelichting geven?

(programmeur: op interactieve kaart)

VRAAG 15

Bent u bekend met de regels rondom afmeren?

Ja

Nee => ga naar vraag 17

VRAAG 16

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
Hoe tevreden met u met de regels rondom afmeren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16b. Waarom bent u niet tevreden over de regels rondom afmeren?						
.....						

INFORMATIEVOORZIENING

VRAAG 17

Informatie voor aanvang en tijdens uw reis

Bereidt u uw route voor? Ja Nee

⇒ hoe doet u dit?

.....

Gebruikt u boeken, folders en/of kaarten tijdens uw reis? Ja Nee

van welke boekwerken maakt u gebruik?

.....

Gebruikt u digitale media (zoals websites en apps) tijdens uw reis? Ja Nee

Van welke digitale media maakt u gebruik?

.....

Gebruikt u boeken, folders en/of kaarten ter voorbereiding van uw reis? Ja Nee

van welke boekwerken maakt u gebruik?

.....

Gebruikt u digitale media (zoals websites en apps) ter voorbereiding van uw reis? Ja Nee

Van welke digitale media maakt u gebruik?

.....

VRAAG 18

Om u te informeren wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen. In hoeverre bent u tevreden over gebruikte communicatiemiddelen?

Indien u er geen gebruik maakt van het communicatiemiddel, kunt u "niet van toepassing" aangeven.

	Zeervred	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervred	Niet van toepassing
1. Marifoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Informatieborden, Lichtkranten/DRIP langs de vaarweg, bij bruggen en sluzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Radioberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Teletekst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Twitter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Vaarweginformatie.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Anwb.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18b. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere van deze communicatiemiddelen? <i>(programmeur: per aspect waar men ontevreden over is een invulblok)</i>						
.....						

VRAAG 19

'Varen doe je Samen!' geeft informatie over veilig varen

	Ja	Nee
Maakt u gebruik van het voorlichtingsmateriaal van 'Varen doe je Samen!'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bent u geïnteresseerd in de volgende producten:		
Knooppuntenboekjes met adviesroute voor veilig oversteken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brochures over technische preventie, zoals motorstoring, tuigage, elektra gasveilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brochures over Reisvoorbereiding, zoals Reddingsvesten, veilig het water op, veerponten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brochures over Veiligheid óp het water, zoals Man overboord, blauw bord of communicatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Website www.varendoejesamen.nl , over actuele informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gratis app 'Varen doe je Samen!'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Europese vaarwegen/knooppunten app	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VRAAG 20

Hoe tevreden bent u over de volgende informatie tijdens uw laatst gevaren route?

	Zeervred	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervred	Niet van toepassing
1. Berichten voor de scheepvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Informatieborden over marifoonkanalen voor het vaarwegtraject	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Golfhoogtes (op zee)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. (Wijziging) betonnen / vaarwegmarkering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Waterstanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Waterdiepte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Brughogtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Bedieningstijden van bruggen en sluzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Wachtijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. (Onverwachte) Stremmingen van de route	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Evenementen die worden georganiseerd in, op en rond uw vaarweg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20b. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere vormen van de verstrekte informatie op uw laatst gevaren route? <i>(programmeur: per aspect waar men ontevreden over is een invulblok)</i>						

BEDIENING en DIENSTVERLENING

VRAAG 21

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten in het gebied van uw laatst gevaren route?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
1. Verkeersaanwijzingen van verkeersposten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Klantvriendelijkheid van de medewerkers van de verkeersposten, bruggen en sluizen, patrouillevaartuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De mogelijkheid om contact op te nemen met de verkeersposten, bruggen, sluizen en patrouillevaartuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Opening-/bedieningstijden van-verkeersbruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Opening-/bedieningstijden van-spoorbruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Opening-/bedieningstijden van sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Aanmeldprocedures bij bruggen en sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Afstemming van bruggen en/of sluizen op elkaar (blauwe golf)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Wacht-/passeertijd bij spoorbruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Wacht-/passeertijd bij (verkeers-)bruggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Wacht-/passeertijd bij sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Bediening van op afstand bediende bruggen en sluizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21b. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere aspecten met betrekking tot bediening en dienstverlening, op uw laatst gevaren route? <i>(programmeur: per aspect waar men ontevreden over is een invulblok)</i>						

BRUGGEN, SLUIZEN, OEVERS en OVERNACHTINGSLOKATIES

VRAAG 22

Hoe tevreden bent u over de volgende zaken die u bent tegengekomen op uw laatst gevaren route?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
1. De diepte van de vaarweg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De breedte van de vaarweg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De vaarwegmarkering (betonning en kribbakens)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De bevaarbaarheid van de vaarwegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Het aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De situering van de wachtplaatsen bij bruggen en sluisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Beschikbaarheid van overnachtingslocaties (ankerplaatsen, en afmeervoorzieningen langs of op de vaarweg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De afvalverzameling en milieuservicepunten. (inzamelplaatsen voor toiletwater)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. De voorzieningen langs de vaarweg, zoals afmeervoorzieningen, stijgers, loopbruggen en walstroom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22b. Waarom bent u niet tevreden over één of meerdere van bovenstaande zaken die u bent tegengekomen op uw laatst gevaren route? (programmeur: <i>per aspect waar men ontevreden over is een invulblok</i>)						
.....						
22c. Kunt u op deze kaart aangeven waar u deze zaken bent tegengekomen? (Programmeur: <i>Interactieve kaart met mogelijkheid tot geven toelichting</i>)						

ACHTERGRONDVRAGEN

VRAAG 23

23a. Met hoeveel personen was u aan boord tijdens deze reis?

.... Personen (inclusief uzelf)

Indien vraag 4 = ja:

23b. U heeft eerder aangegeven dat u heeft overnacht op uw laatst gevaren route. Waar heeft u onderweg overnacht?

In de boot, buiten de haven	<input type="checkbox"/>
In de boot, afgemeerd in de haven	<input type="checkbox"/>
Thuis	<input type="checkbox"/>
Hotel	<input type="checkbox"/>
Vakantiehuis	<input type="checkbox"/>
Camping	<input type="checkbox"/>
23c. Kunt op de kaart aangeven waar uw vaartuig lag tijdens uw overnachting?	
.....	

VRAAG 24a

Kunt u aangeven hoeveel geld u tijdens uw laatst gevaren route heeft besteed aan ..
Graag afronden in hele Euro's.

	Euro's	centen
1. Horeca (terras/café/restaurant/snackbar, etc.)	€
2. Winkelen en funshoppen	€
3. Dagelijkse boodschappen (supermarkt , bakker, slager, etc.)	€
4. Cultuur en attracties (Musea, bioscoop, speeltuin, etc.)	€
5. Havengelden, brug-en sluisgelden	€
6. Overnachting (hotel/camping bed&breakfast, etc.)	€
7. Vaartuig gerelateerde uitgaven (scheepswinkel/brandstof)	€
8. Overig, namelijk:	€
.....		

VRAAG 24b

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen antwoord
Hoe tevreden bent u in het algemeen over de voorzieningen (zie vorige vraag) langs de laatst gevaren route?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunt u dit antwoord toelichten?						

VRAAG 25

Wat is uw geslacht?

Vrouw	<input type="checkbox"/>
Man	<input type="checkbox"/>

VRAAG 26

Wat is uw leeftijd?

jonger dan 18 jaar	<input type="checkbox"/>
18-29 jaar	<input type="checkbox"/>
30-39 jaar	<input type="checkbox"/>
40-49 jaar	<input type="checkbox"/>
50-64 jaar	<input type="checkbox"/>
65-79 jaar	<input type="checkbox"/>
80+	<input type="checkbox"/>

VRAAG 27**Wat is uw hoogst gevolgde opleiding?**

Geen onderwijs	<input type="checkbox"/>
Basisonderwijs / cursus inburgering / cursus Nederlandse taal	<input type="checkbox"/>
Vmbo-b/k, Mbo-1	<input type="checkbox"/>
Vmbo-g/t, avo onderbouw	<input type="checkbox"/>
Mbo 2-4	<input type="checkbox"/>
Havo, Vwo	<input type="checkbox"/>
Hbo, Wo bachelor	<input type="checkbox"/>
Hbo, Wo master	<input type="checkbox"/>
Weet niet of onbekend	<input type="checkbox"/>

VRAAG 28**In welke provincie woont u?**

Groningen	<input type="checkbox"/>
Friesland	<input type="checkbox"/>
Drenthe	<input type="checkbox"/>
Overijssel	<input type="checkbox"/>
Gelderland	<input type="checkbox"/>
Flevoland	<input type="checkbox"/>
Noord-Holland	<input type="checkbox"/>
Zuid-Holland	<input type="checkbox"/>
Utrecht	<input type="checkbox"/>
Noord-Brabant	<input type="checkbox"/>
Zeeland	<input type="checkbox"/>
Limburg	<input type="checkbox"/>
Ik woon in het buitenland, namelijk:	<input type="checkbox"/>

VRAAG 29**Hoeveel dagen heeft u dit jaar (2016) gevaren?**

.... dag(en)	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------

VRAAG 30**Welk vaarbewijs heeft u? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Ja, Klein vaarbewijs I	<input type="checkbox"/>
Ja, Klein vaarbewijs II	<input type="checkbox"/>
Ja, Groot pleziervaartbewijs	<input type="checkbox"/>
Ja, Beperkt groot vaarbewijs	<input type="checkbox"/>
Ja, Groot vaarbewijs	<input type="checkbox"/>
Nee, geen vaarbewijs	<input type="checkbox"/>
Ander vaarbewijs, namelijk:	<input type="checkbox"/>

AFSLUITING

VRAAG 31

Heeft u ook goede of slechte voorbeelden heeft van vaarwegen waar u vaker vaart. Zo ja, dan kunt u dit in de volgende vraag aangeven.

Ja, ik heb een goed voorbeeld

Ja, ik heb een slecht voorbeeld

Nee

Programmeur: respondenten kunnen zowel een goed als een slecht voorbeeld als locatie aanwijzen in de interactieve kaart.

31a. U kunt op de kaart aangeven welke vaarweg(en) u prettig vindt. Als u meerdere vaarwegen als prettig ervaart, dan kunt u meerdere punten op de kaart aangeven. Kunt u bij elke vaarweg zo concreet mogelijk aangeven waarom u deze vaarweg(en) juist prettig vindt?

VRAAG 32

Heeft u nog vragen of opmerkingen over dit onderzoek?

.....

VRAAG 33

Wilt u per e-mail op de hoogte worden gebracht over de uitkomsten van het onderzoek? Zo ja, dan zullen wij u een bericht zenden waar en wanneer deze beschikbaar komt.

Ja, mijn e-mailadres is:.....

Nee

VRAAG 34

Wilt u kans maken op een VVV-bon ter waarde van 50 euro? Vul dan hier uw e-mailadres is.

Ja, mijn e-mailadres is:.....

Nee

Dit was de laatste vraag van het onderzoek.
Bedankt voor uw medewerking!

Bijlage D Bezochte locaties

Alphen a/d Rijn	Leidschendamsluis
Alphen a/d Rijn / Ter Aarkanaal	Lemmer
Biesboschsluis	Medemblik
Demmeriksesluis	Mijndensesluis
Demmeriksesluis, Vinkeveen	Nieuwe meersluis
Dieverbrug	Nieuwebrugsluis
District Noord: Krabbersgats	Noordersluis
District Noord: Nijkerkersluis	Proostdijersluis
District Zuid: Noordersluis (Lelystad)	Reitdiephaven
Friesesluis	Rijnlandsluis
Garnwerd aan zee	Sluis Aadorp
Gemeentehaven Sneek	Sluis Beukers
Gemeentelijke haven van Langweer	Sluis Beukers, Wanneperveen
Gemeentelijke jachthaven Meppel	Sluis Blauwe Dromer
Gouda - Julianasluizen	sluis Blokzijl
Grevelingensluis	Sluis Driel
Haven van Coevorden	Sluis Eefde
HISWA	Sluis Linne
Houtribsluizen Lelystad	Sluis Lith
IJsseldelta Marina Hattem	Sluis Purmerend
Jachtensluis Willemstad	Sluis Purmerend en Kolhorn
Jachthaven de Hanze	sluis Veere
Jachthaven de Oude Horn	Stadskanaal
Jachthaven Deventer	Starteiland Sneek
Jachthaven Muiderhaven	Tolhuisluis
Jachthaven Sneek	Vollenhove
Jachthaven Veere	Weerdsluis
Jachthaven Wemeldinge	Werkade
Jachthaven Willemstad	Woubrugse Brug
Kanaal door Walcheren - havens Middelburg en Veer	WSV IJmond
Koopvaarderschutsluis	Zandkreeksluis
Krammersluis	Zeesluizen Vliss.
Langweer	Zuidersluis
Leidschendam	