



# Belevingsmonitor Binnenvaart

*December 2018*

# Colofon

## **Uitgave**

I&O Research  
Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

## **Rapportnummer**

2018/201

## **Datum**

December 2018

## **Opdrachtgever**

WOW: platform Water ontmoet Water, Kim Hofhuis  
Projectleider: Marjolein Benda

## **Auteurs**

Tahnee Heirbaut  
Lisette van Noort

## **Foto voorzijde**

© Fokke Baarssen

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1. Inleiding en onderzoeksverantwoording</b>	<b>5</b>
<b>2. Algemene tevredenheid en KPI's</b>	<b>8</b>
<b>3. Kwaliteit</b>	<b>17</b>
<b>4. Veiligheid</b>	<b>19</b>
<b>5. Dienstverlening</b>	<b>27</b>
<b>6. Doorstroming</b>	<b>35</b>
<b>7. Resultaten per beheerder</b>	<b>44</b>
<b>Bijlage A: Profiel van de respondent</b>	<b>51</b>
<b>Bijlage B: Tabellen</b>	<b>52</b>
<b>Bijlage C: Overzicht vaarwegen</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage D: Vragenlijst</b>	<b>62</b>

## Samenvatting

In de zomer van 2018 heeft de Belevingsmonitor Binnenvaart plaatsgevonden. De resultaten van dit kwantitatieve onderzoek geven Rijkswaterstaat en provincies inzicht in de tevredenheid van de binnenvaartschippers over aspecten van de vaarwegen en het beheer van de vaarwegen. De resultaten worden gebruikt als input voor beleidsadviezen en verbeteracties. Dit onderzoek betreft een pilot in navolging op de samenwerking bij de Belevingsmonitor Automobilisten in 2015 en 2017.

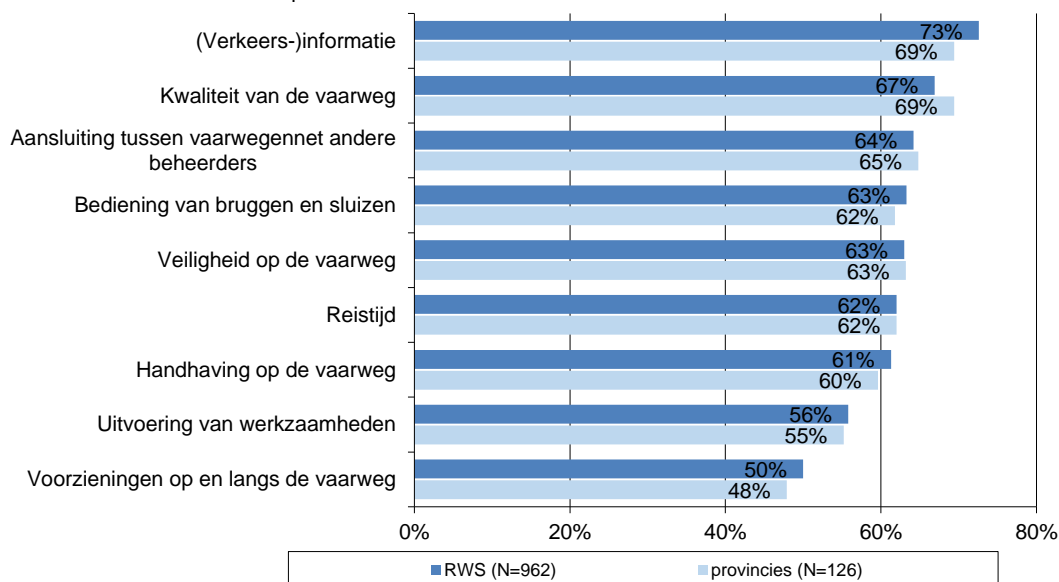
Ruim 60 procent van de schippers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de vaarweg in het algemeen en over het beheer van de vaarweg. De schippers geven gemiddeld aan de beheerders het rapportcijfer 6,7. Er zijn geen significante verschillen in de resultaten tussen de tevredenheid over vaarwegen die in beheer zijn van Rijkswaterstaat of die in beheer zijn van de provincies.

Van alle hoofdaspecten krijgen verkeersinformatie, kwaliteit van de vaarweg en aansluiting tussen het vaarwegennet van andere beheerders de grootste tevredenheid van de bevroagde schippers (zie figuur 1). Het minst tevreden is men (minder dan 6 op de 10 schippers) over voorzieningen op en langs de vaarweg en uitvoering van werkzaamheden.

Aan de binnenvaartschippers is de open vraag gesteld wat als eerste veranderd zou moeten worden om de vaarwegen te verbeteren. De meest gegeven antwoorden vallen onder de thema's 'Achterstallig onderhoud aan de vaarwegen', 'Kloof Rijkswaterstaat en schipper', 'Maak gebruik van kennis en ervaring van schippers', 'Gebrek aan ligplaatsen en bijbehorende voorzieningen' en 'Kennis en service bediening bruggen en sluisen'.

Zowel voor Rijkswaterstaat als voor de provincies blijkt verder dat kwaliteit van de vaarweg en reistijd positief beoordeeld worden én deze bovendien relatief veel invloed op de algemene tevredenheid hebben. Voor provincies geldt dit ook voor de aansluiting tussen het vaarwegennet van andere beheerders. De aspecten 'uitvoering van werkzaamheden', 'veiligheid op de vaarweg' en 'bediening van bruggen en sluisen' zijn aspecten waar schippers minder tevreden over zijn en die een relatief negatieve impact hebben op de algemene tevredenheid. Op deze laatstgenoemde thema's liggen de belangrijkste kansen om te verbeteren ten behoeve van een hogere algemene tevredenheid.

**Figuur 1** Tevredenheid over hoofdaspecten



# 1. Inleiding en onderzoeksverantwoordig

*De Belevingsmonitor Binnenvaart vond plaats van medio juli tot medio september 2018 door middel van een online vragenlijst. De vragenlijst is ontwikkeld in samenspraak met een kerngroep van vertegenwoordigers van de vaarwegbeheerders, de zeven regio's van Rijkswaterstaat (RWS) en negen provincies. De doelgroep van het onderzoek waren Nederlandse, actieve binnenvaartschippers. In dit hoofdstuk leest u de achtergrond en onderzoeksopzet van de Belevingsmonitor Binnenvaart.*

## 1.1 Van start met kwalitatief onderzoek

Omdat bekend is dat deze doelgroep over het algemeen lastig te bereiken is, is voorafgaand aan de dataverzameling bewust en specifiek stilgestaan bij de ins en outs van de doelgroep. Aan het begin van het traject is een kwalitatieve sessie in de vorm van een focusgroep georganiseerd. Hieraan namen een aantal schippers en een aantal vertegenwoordigers van de kerngroep WOW deel. Tijdens deze sessie zijn concrete adviezen 'uit de eerste hand' ten aanzien van onder andere wervingsteksten, de vragenlijst, mogelijke incentives en aandachtspunten bij de voorgestelde benaderingswijze verzameld. Daarnaast is uitgebreid met vertegenwoordigers van belangenverenigingen gesproken. Deze input is gebruikt om de kwaliteit van de dataverzameling en de uiteindelijke resultaten te verhogen.

## 1.2 Steekproef en respons

De steekproef voor dit onderzoek bestaat uit schippers die vermeld staan in de scheepvaarttelefoongids van de Schippersalmanak. Dit bestand bevat 6.587 schippers. Voorafgaand aan de dataverzameling van de belevingsmonitor is een aankondiging verspreid via verschillende kanalen, zoals via SMS, nieuwsbrieven en sociale media, om bekendheid te geven aan het aankomende onderzoek. De schippers zijn benaderd via directe werving (SMS of e-mail) om deel te nemen aan het onderzoek. Tevens is er een herinnering per SMS of e-mail gestuurd aan de schippers die nog niet hadden deelgenomen. Tenslotte is er een belronde uitgevoerd waarbij de schippers eenmalig telefonisch werden gemotiveerd om alsnog deel te nemen.

Daarnaast is het Rijkswaterstaat klantenpanel ingezet en is er gebruik gemaakt van gegevens van stichting LISA (Landelijk Informatiesysteem van Arbeidsplaatsen) om extra schippers in de passagiersvaart te benaderen. Ook is er in de laatste fase van het veldwerk een open link verspreid via nieuwsbrieven en sociale media van Kon. BLN-Schuttevaer, Varen doe je samen, het Centraal Bureau voor de Rijn- en Binnenvaart (CBRB) en de Scheepvaartkrant en op sommige sluizen verspreid door de beheerders zelf.

De netto steekproef is als volgt verdeeld naar RWS-Regio of provincie waarin de vaarweg ligt die men tijdens de laatste route gevaren heeft en beoordeeld heeft, exclusief passagiersvaart.

**Tabel 1.1** Responsoverzicht per beheerder (exclusief passagiersvaart)

RWS-Regio	abs	rel	Provincie	abs	rel
Noord-Nederland	55	6%	Friesland	18	1,8%
Oost-Nederland	232	24%	Groningen	11	1,1%
Midden-Nederland	107	11%	Drenthe	4	0,4%
West-Nederland Noord	15	2%	Overijssel	3	0,3%
West-Nederland Zuid	179	18%	Flevoland	4	0,4%
Zee en Delta	158	16%	Utrecht	2	0,2%
Zuid-Nederland	146	15%	Noord-Holland	18	1,8%
			Zuid-Holland	26	2,6%
			Zeeland	11	1,1%
Totaal	892	90%	Totaal	97	10%

In totaal hebben er 1.096 schippers deelgenomen aan het onderzoek, waarvan 107 schippers werkzaam in de passagiersvaart en 989 in de overige deelsectoren (droge lading, containervaart, tankvaart, sleep- en duwvaart). Een uitgebreid overzicht van het profiel van de respondent is te vinden in bijlage A.

### 1.3 Respons provincies

De tabel laat zien dat de respons bij de provincies relatief laag is. Dit komt doordat de schipper in de vragenlijst zelf mocht kiezen welke vaarweg hij wilde beoordelen. Het bleek dat er veruit het meest gekozen werd voor vaarwegen die in het beheer zijn van Rijkswaterstaat. De resultaten van de provincies hebben daarom een grotere foutmarge dan gebruikelijk. Dit betekent dat de resultaten van de provincies een iets grotere afwijking hebben ten opzichte van de werkelijkheid en dat de antwoorden als indicatief moeten worden beschouwd.

### 1.4 Vragenlijst en veldwerk

De vragenlijst bestond uit drie delen. Het eerste deel van de vragenlijst betrof algemene vragen over ongevallen en veiligheid, (verkeers)informatie, werkzaamheden en stremmingen. Vervolgens werd gevraagd naar de laatst gevaren route, waarna de schippers een van de vaarwegen waarop was gevaren tijdens deze laatst gevaren route konden kiezen om in het vervolg van de vragenlijst in gedachten te houden. Dit betekent dat het eerste deel van de vragenlijst niet is toegespitst op specifieke vaarwegen, terwijl het tweede en derde deel dat wel zijn.

Het tweede deel van de vragenlijst bestond uit de KPI's (Key Performance Indicators), oftewel de hoofdaspecten. Wanneer een schipper ontevreden was over een van de hoofdaspecten, kreeg hij in het derde deel van de vragenlijst vervolgvragen over de deelaspecten behorende bij het hoofdaspect. De gedachte hierbij is dat wanneer een schipper tevreden is over het hoofdaspect, hij ook tevreden is over de deelaspecten. Om de vragenlijst zo beknopt mogelijk te houden, is daarom alleen bij de groep die ontevreden was over het hoofdaspect doorgevraagd over de deelaspecten. Zodoende kan inzicht worden verkregen welke deelaspecten ervoor zorgen dat de schipper ontevreden is over het hoofdaspect.

De indeling naar beheerder is gebaseerd op de vaarweg die men heeft gekozen uit alle vaarwegen waar men tijdens de laatste route op gevaren heeft. Wanneer de gekozen vaarweg in het beheer van een RWS-regio is, dan zijn de antwoorden van deze schipper toebedeeld aan Rijkswaterstaat. Wanneer de gekozen vaarweg in het beheer van een provincie is, dan zijn de antwoorden van de schipper ondergebracht bij de provincie.

Aangezien niet iedere schipper de vragen over de deelaspecten heeft gekregen (alleen degenen die ontevreden waren) is de respons op de vragen over de deelaspecten lager dan bij de overige vragen. Daarom zullen er geen uitspraken worden gedaan over significante verschillen tussen de beheerders op de vragen over de deelaspecten. De vragenlijst is in zijn geheel terug te vinden in bijlage D.

### 1.5 Context

De veldwerkperiode vond plaats van medio juli tot medio september. Deze periode kenmerkte zich voor de binnenvaart door uitzonderlijke droogte waardoor waterstanden extreem laag waren. Dit heeft de binnenvaart veel schade opgeleverd. Er kon minder vracht vervoerd worden waardoor men vaker moest varen en schepen liepen vast op de bodem. Dit kan ook van invloed zijn op de ervaring en tevredenheid van binnenvaartschippers en dus ook op de resultaten uit dit onderzoek, bijvoorbeeld als het gaat om diepte en breedte van de vaarweg.

### 1.6 Percentages en significanties

De in de rapportage vermelde tevredenheidspercentages hebben betrekking op de antwoorden exclusief 'weet niet'. 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% en 73%). 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% + 73%) zou men echter een percentage van 78 procent verwachten.

In de tekst worden alleen relevante, significante verschillen tussen achtergrondkenmerken (zoals deelsector, leeftijd, jaren ervaring) en verschillen tussen Rijkswaterstaat en provincies beschreven. Significants 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 binnenvaartschippers. Als er geen significant verschil is, dan is dit niet afzonderlijk vermeld.

Een gedetailleerde beschrijving van algemene kenmerken van respondenten en de vragenlijst zijn opgenomen in de bijlagen.

### 1.7 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd: Hoofdstuk 2 gaat over de algemene tevredenheid, de prioriteitenmatrices en de KPI's (Key Performance Indicators). De verschillende hoofdaspecten die besproken worden in hoofdstuk 3 zijn de kern voor de opvolgende, verdiepende hoofdstukken waarbij dieper wordt ingegaan op de deelaspecten en redenen tot ontevredenheid.

De *kwaliteit van de vaarwegen* wordt toegelicht in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 wordt de *veiligheid van de vaarwegen* besproken, met betrekking tot ongevallen, hulpverlening en overlast. De hoofdaspecten *verkeersinformatie* en *voorzieningen* vallen onder hoofdstuk 6 dienstverlening en *bediening van bruggen en sluizen, werkzaamheden en reistijd* onder hoofdstuk 7 doorstroming. In hoofdstuk 8 worden de resultaten per beheerder behandeld, waarbij een opsomming gemaakt wordt van de aspecten waarover men het meest tevreden en het meest ontevreden was.

In de bijlage vindt u het profiel van de binnenvaartschipper met achtergrondkenmerken van de doelgroep, de tabellenbijlage met resultaten per beheerder, een overzicht van de vaarwegen per beheerder en ten slotte de vragenlijst.

Op sommige plaatsen kunt u citaten tegenkomen die de resultaten kleuring en ondersteuning geven. Citaten komen uit de open antwoorden, zijn schuingedrukt en te herkennen aan de 'aanhalingstekens'. Dit zijn slechts citaten van één persoon en zijn niet te generaliseren.

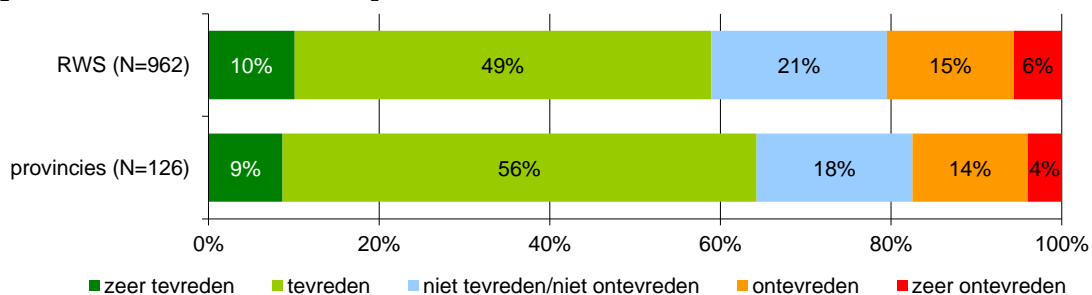
## 2. Algemene tevredenheid & KPI's

In dit hoofdstuk leest u hoe de binnenvaartschipper over het algemeen denkt over de vaarwegen in Nederland en het beheer van Rijkswaterstaat en de provincies. Er wordt dieper ingegaan op de Key Performance Indicators (KPI's), welke zich richten op de tevredenheid over de vaarweg, het beheer van de vaarweg, de kwaliteit van de vaarweg, de veiligheid, verkeersinformatie, de bediening van bruggen en sluizen, de voorzieningen, werkzaamheden, handhaving en de reistijd.

### 2.1 Tevredenheid over de vaarwegen

Ruim de helft van de binnenvaartschippers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de vaarwegen in Nederland (figuur 2.1). Van de schippers die een vaarweg in het beheer van Rijkswaterstaat beoordeeld hebben, geeft 59 procent aan (zeer) tevreden te zijn, bij de schippers die een vaarweg in het beheer van de provincie hebben beoordeeld is 65 procent (zeer) tevreden. Rijkswaterstaat krijgt gemiddeld een 6,7 als rapportcijfer voor de vaarwegen, evenals de provincies die ook een 6,7 krijgen. De tevredenheid over de vaarwegen van Rijkswaterstaat en provincies verschilt niet significant van elkaar.

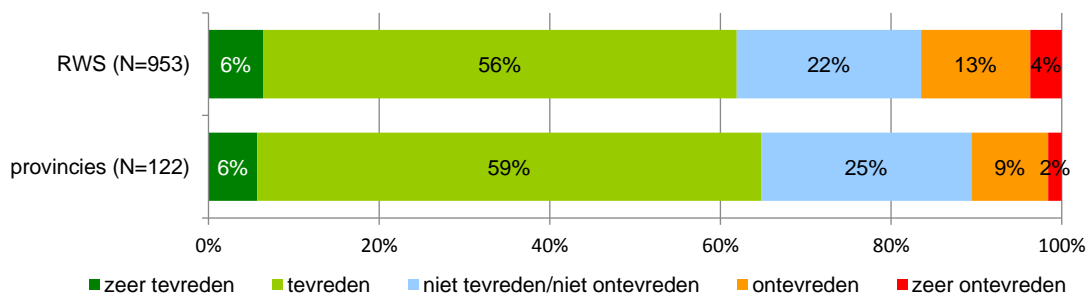
Figuur 2.1 Tevredenheid over de vaarweg



### 2.2 Tevredenheid over het beheer van de vaarwegen

In figuur 2.2 is de tevredenheid over het beheer van de vaarwegen te zien. Zes op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over het beheer van de vaarwegen door Rijkswaterstaat (62%). Bij provincies geeft 65 procent van de binnenvaartschippers aan (zeer) tevreden te zijn. Ook de beheerder krijgt een rapportcijfer, waarbij Rijkswaterstaat als beheerder gemiddeld een 6,7 krijgt voor het beheer van de vaarwegen en de provincies een 6,7. Ook hier zijn de verschillen tussen Rijkswaterstaat en provincies niet significant.

Figuur 2.2 Tevredenheid over het beheer van de vaarweg





### 2.3 Verschillen tussen deelsectoren

Tussen de deelsectoren zijn significante verschillen terug te zien in de tevredenheidsscores. Zowel over de vaarweg als over het beheer van de vaarweg zijn binnenvaartschippers die werkzaam zijn in de passagiersvaart meer tevreden dan in de overige vier sectoren. Bijna 4 op de 5 schippers in de passagiersvaart zijn (zeer) tevreden over de vaarweg (78%) en driekwart is (zeer) tevreden over het beheer van de vaarweg (74%). Bij de overige deelsectoren (het totaal gemiddelde van de sectoren droge lading, containervaart, tankvaart en sleep- en duwvaart tezamen) is de tevredenheid respectievelijk 58 en 61 procent. Omgekeerd geldt ook dat de ontevredenheidsscores van de overige deelsectoren significant hoger zijn dan die van de passagiersvaart.

### 2.4 Prioriteitenmatrices

Voor de tevredenheid over Rijkswaterstaat en de provincies als vaarwegbeheerder, zijn prioriteitenmatrices gemaakt. Hierin wordt de impact van de verschillende hoofdaspecten op de algemene tevredenheid weergegeven. 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 de vaarwegen van Rijkswaterstaat (figuur 2.3) en de provincie (2.5) en de tevredenheid over het beheer van de vaarwegen door Rijkswaterstaat (figuur 2.4) en door de provincie (figuur 2.6). Met behulp van deze prioriteitenmatrices wordt inzichtelijk gemaakt welke aspecten (als eerste) aandacht verdienen om zo de algemene tevredenheid van vaarweggebruikers te vergroten.

De assen van de prioriteitenmatrix markeren de gemiddelden van beide variabelen, waardoor vier kwadranten ontstaan. In de figuren 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. De horizontale as toont de tevredenheid op de aspecten; links naast het midden staan de aspecten waar de tevredenheid beneden gemiddeld is. Rechts staan aspecten die bovengemiddeld worden gewaardeerd.

Aspecten die (relatief) negatief worden beoordeeld en veel invloed blijken te hebben op de algemene tevredenheid, staan in het kwadrant linksboven. Dit zijn aspecten waar de eerste prioriteit zou moeten liggen. Andersom is het belangrijk om energie te blijven steken in positieve aspecten met veel invloed (wat goed is, goed houden). Deze aspecten zijn rechtsboven in de matrix te vinden.

Op de volgende pagina's worden de prioriteitenmatrices beschreven.

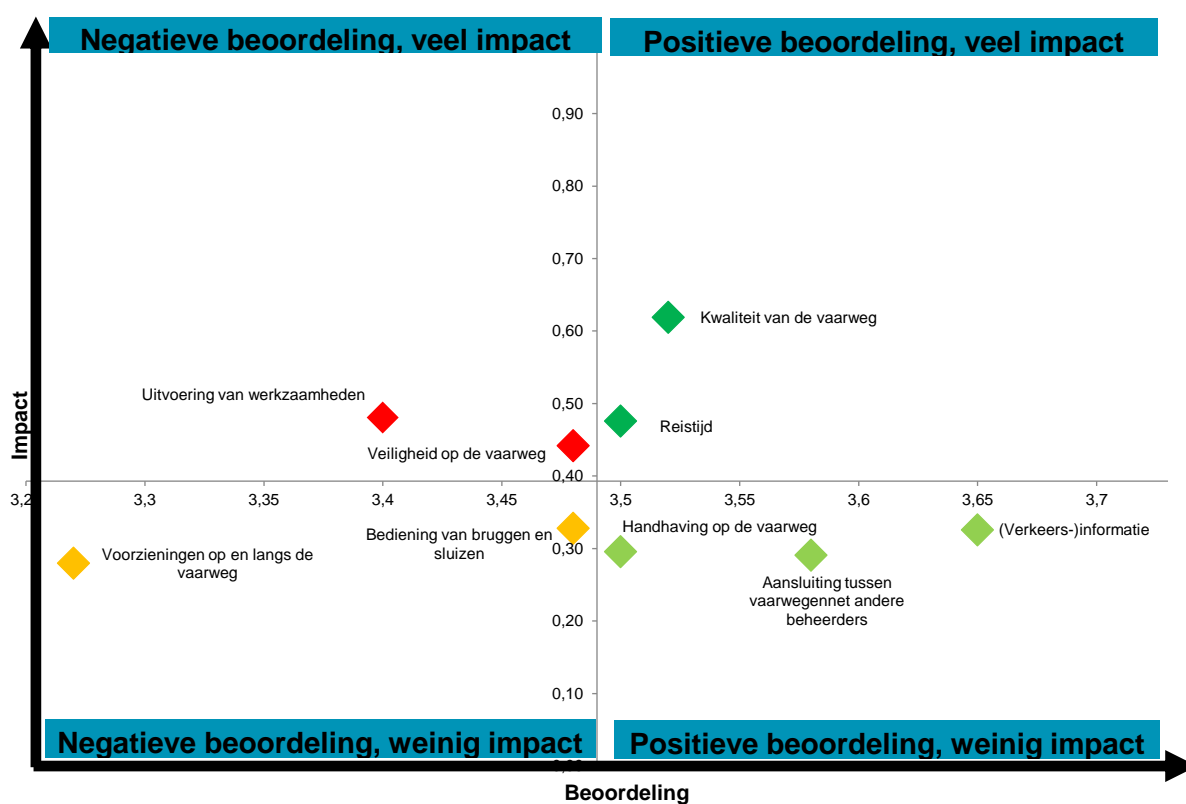
## Rijkswaterstaat

Voor Rijkswaterstaat geldt dat de prioriteit vooral ligt bij *uitvoering van werkzaamheden* en *veiligheid op de vaarweg*. Deze twee aspecten hebben een grote impact op de algemene tevredenheid over de vaarweg, maar worden relatief laag gewaardeerd (figuur 2.3). Door op deze aspecten in te zetten, kan grote invloed worden uitgeoefend op de algemene tevredenheid over de vaarweg.

Wat relatief goed beoordeeld wordt en ook een grote impact heeft op de algemene tevredenheid over de vaarweg zijn *kwaliteit* en *reistijd*. Het is daarom van belang om deze aspecten hoog in het vaandel te houden.

In het kwadrant linksonder zijn hoofdaspecten te zien die minder grote impact hebben op de tevredenheid over de vaarweg, maar ook relatief lage beoordeling hebben. Dit zijn *voorzieningen langs de vaarweg* en *bediening van bruggen en sluizen*.

Figuur 2.3 Impact hoofdaspecten op tevredenheid over de vaarweg (Rijkswaterstaat)<sup>1</sup>



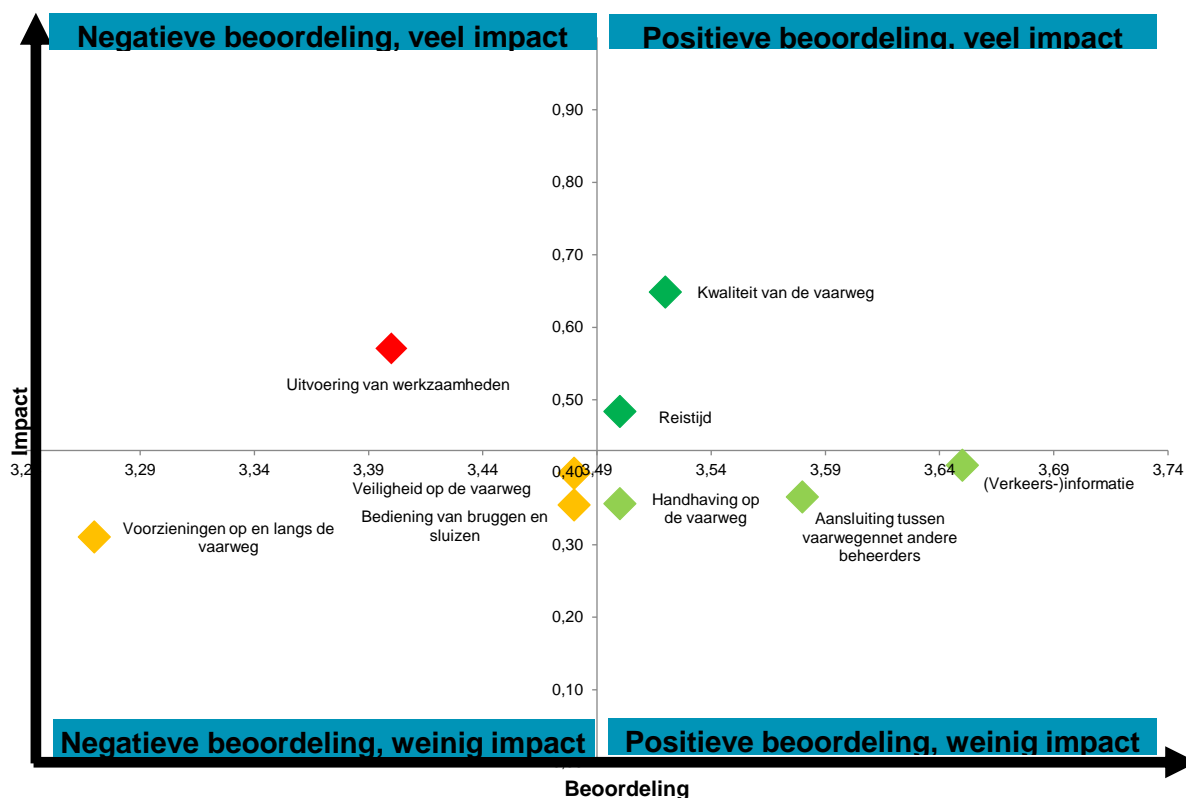
<sup>1</sup> De waarden van de x-as lopen van 3,25 tot 3,75 (met mogelijke waarden van 1 tot 5). De waarden van de y-as lopen van 0 tot 1 (met mogelijke waarden van 0 tot 1). Met name bij de x-as is het van belang in gedachten te houden dat de gemiddelde tevredenheid over alle aspecten boven het middelpunt van 3 ligt.

De prioriteitenmatrix met betrekking op de tevredenheid over het beheer van de vaarweg (figuur 2.4) verschilt niet veel met de vorige. Ook hier heeft *uitvoering van werkzaamheden* een grote impact op de tevredenheid over het beheer van de vaarweg, maar een relatief lage beoordeling.

*Veiligheid op de vaarweg* heeft een minder grote impact op de tevredenheid over het beheer van de vaarweg, dan op de tevredenheid over de vaarweg (vorige figuur). In figuur 2.4 staat hij namelijk in het kwadrant linksonder. Ook *bediening van bruggen en sluizen* en *voorzieningen langs de vaarweg* krijgen een relatief lage beoordeling maar hebben vrij kleine impact op de tevredenheid over het beheer.

Wat relatief goed beoordeeld wordt en ook een grote impact heeft op de algemene tevredenheid zijn *kwaliteit van de vaarweg* en *reistijd*.

**Figuur 2.4** Impact hoofdaspecten op tevredenheid over het beheer van de vaarweg (Rijkswaterstaat)



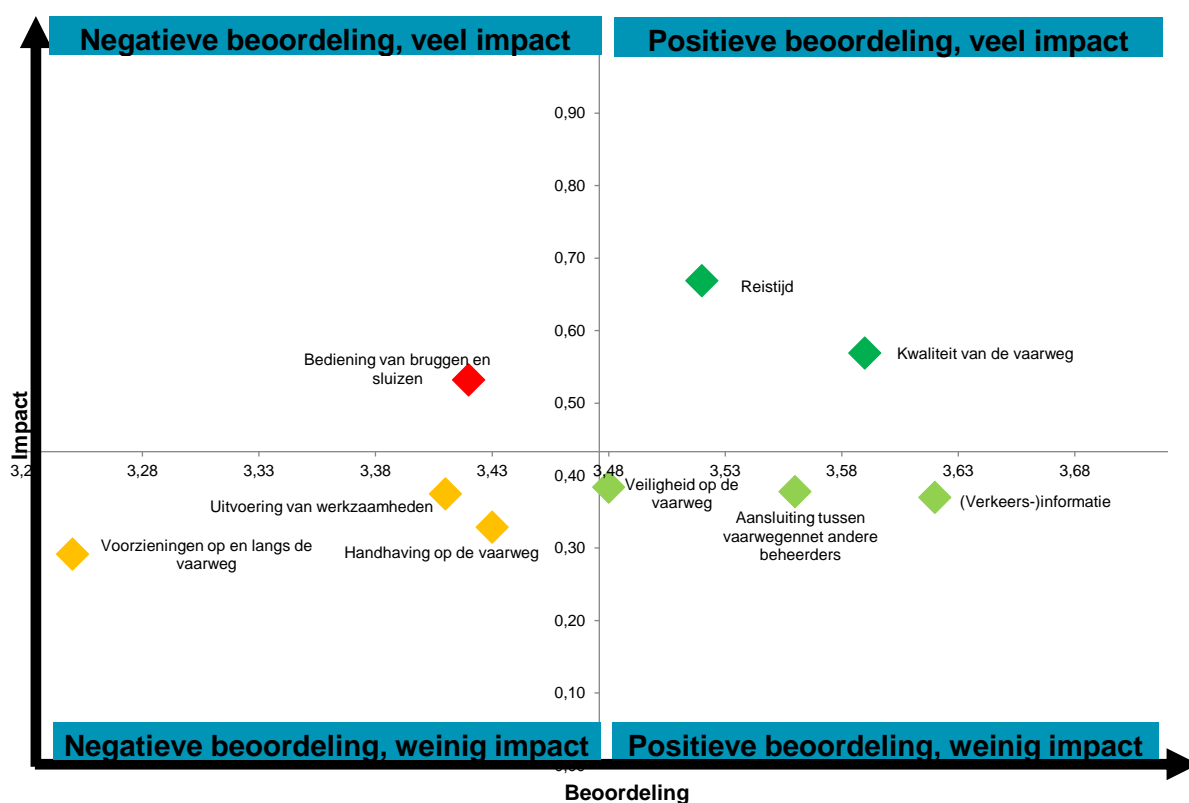
## Provincies

Bij de provinciale vaarwegen ligt de prioriteit bij *de bediening van bruggen en sluisen* (figuur 2.5). Dit aspect wordt relatief laag beoordeeld, maar heeft een grote impact op de tevredenheid over de vaarweg. Door extra in te zetten op dit aspect, kan de algemene tevredenheid over de vaarweg relatief gemakkelijk verhoogd worden.

*Reistijd* en *kwaliteit van de vaarweg* scoren relatief hoog en hebben ook een grote impact op de tevredenheid over de vaarweg. Het is belangrijk om deze aspecten niet uit het oog te verliezen 'omdat men toch al tevreden is'. Een vermindering van de tevredenheid op een van deze aspecten kan grote invloed hebben op de algemene tevredenheid over de vaarweg.

Aspecten die ook een lage beoordeling kennen, maar minder grote impact hebben op de algemene tevredenheid over de vaarweg zijn *uitvoering van werkzaamheden*, *voorzieningen op en langs de vaarweg* en *handhaving op de vaarweg*.

Figuur 2.5 Impact hoofdaspecten op tevredenheid over de vaarweg (Provincies)<sup>2</sup>



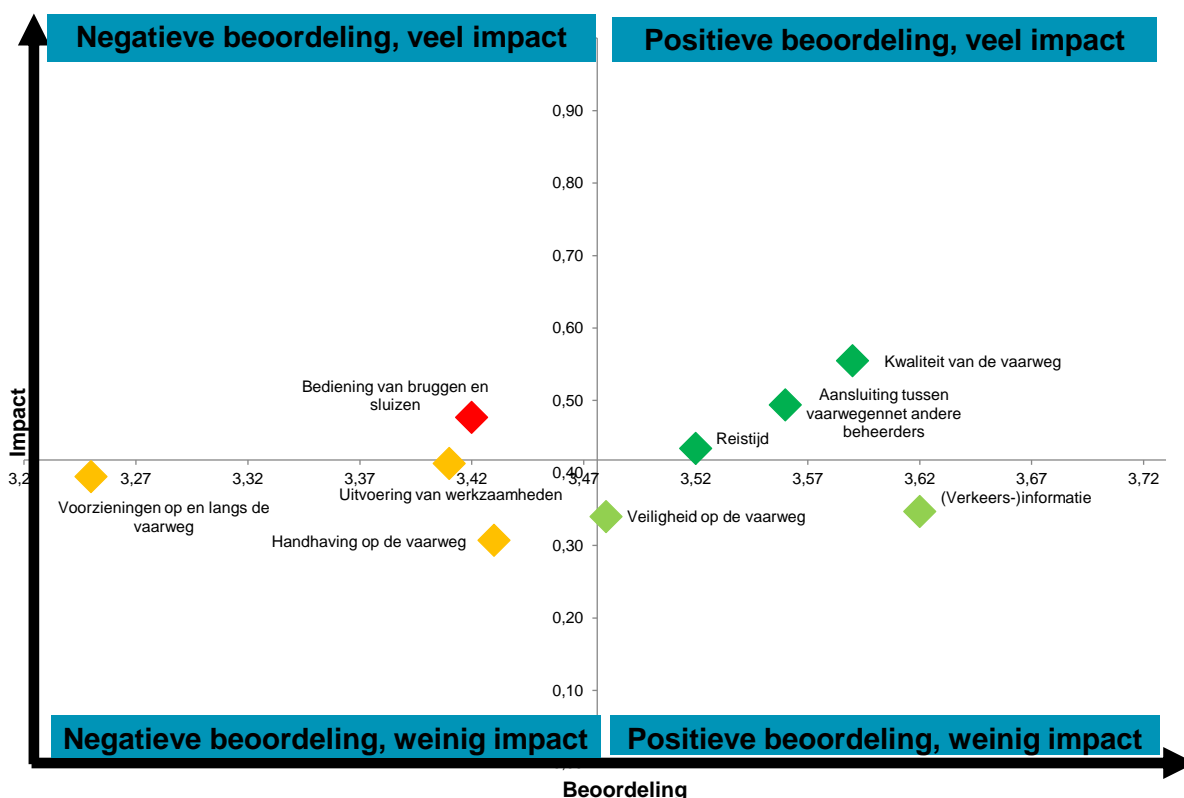
<sup>2</sup> De waarden van de x-as lopen van 3,25 tot 3,75 (met mogelijke waarden van 1 tot 5). De waarden van de y-as lopen van 0 tot 1 (met mogelijke waarden van 0 tot 1). Met name bij de x-as is het van belang in gedachten te houden dat de gemiddelde tevredenheid over alle aspecten boven het middelpunt van 3 ligt.

Ook op de tevredenheid over het beheer van de vaarweg (figuur 2.6) heeft de *bediening van bruggen en sluizen* een grote impact, maar wordt relatief laag beoordeeld.

*Kwaliteit van de vaarweg, aansluiting tussen het vaarwegennet van andere beheerders* en reistijd worden goed beoordeeld, én hebben een relatief grote impact op de tevredenheid over het beheer.

*Voorzieningen langs de vaarweg, uitvoering van werkzaamheden* en *handhaving op de vaarweg* worden ook relatief laag gewaardeerd, maar hebben een minder grote impact op de algemene tevredenheid over het beheer van de vaarweg dan de aspecten bovenin de matrix.

**Figuur 2.6** Impact hoofdaspecten op tevredenheid over het beheer van de vaarweg (Provincies)



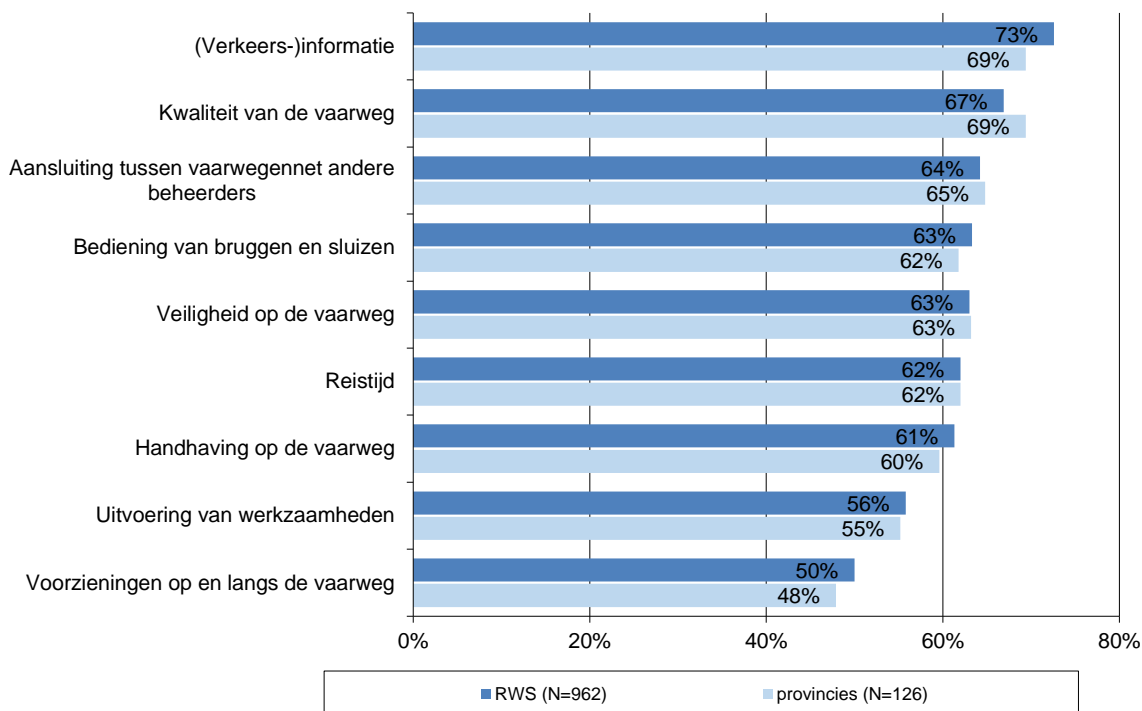
## 2.5 Hoofdaspecten

In figuur 2.7 (pagina 15) is de tevredenheid over de hoofdaspecten van de vaarwegen te zien. De schippers die de vaarwegen van Rijkswaterstaat hebben beoordeeld zijn het meest tevreden over de (verkeers)informatie (73%), gevolgd door de kwaliteit van de vaarwegen (67%). De schippers die de provinciale vaarwegen hebben beoordeeld zijn het meest te spreken over de kwaliteit van de vaarweg (69%) en de (verkeers)informatie (eveneens 69%). De hoofdaspecten waarover de schipper het minst tevreden is zijn voorzieningen op en langs de vaarweg, uitvoering van werkzaamheden en reistijd. Er zijn geen significante verschillen tussen Rijkswaterstaat en provincies.

### Deelsectoren

Schippers die werkzaam zijn in de passagiersvaart zijn significant meer tevreden dan schippers uit de andere deelsectoren over kwaliteit van de vaarwegen (respectievelijk 79 en 66%) en veiligheid op de vaarweg (respectievelijk 73 en 62%). Daarnaast zijn schippers in de passagiersvaart significant vaker (zeer) ontevreden over handhaving op de vaarweg (21%) en de aansluiting tussen het vaarwegennet met andere beheerders (14%) dan schippers in de overige deelsectoren (11 en 6% (zeer) ontevreden). Over voorzieningen op en langs de vaarweg zijn schippers in de overige sectoren vaker (zeer) ontevreden (24%) dan schippers in de passagiersvaart (7%).

**Figuur 2.7** Tevredenheid over hoofdaspecten vaarwegen (% (zeer) tevreden)



## 2.6 Wat wil de binnenvaartschipper als eerste veranderd zien?

Aan de binnenvaartschippers is gevraagd wat als eerste veranderd zou moeten worden om de vaarwegen te verbeteren. Er zijn ruim 750 open antwoorden gegeven op deze vraag. Hier volgt een samenvatting van de thema's die het meest genoemd worden.

### Onderhoud aan de vaarwegen

Onderhoud aan (eroderende) oevers, kunstwerken en objecten worden veruit het meest genoemd als belangrijkste verbeterpunt. Veel schippers geven aan dat onderhoud een preventief en structureel karakter zou moeten hebben in plaats van het uitvoeren van achterstallig onderhoud. Veel schippers zetten hun vraagtekens bij de natuurlijke oevers en het toepassen van natuurlijk eroderende oevers, ze zien liever dat er weer keien op de oevers terugkomen. Ook zien ze graag dat de vaarwegen verdiept of met regelmaat uitgebaggerd worden.

*“Onderhoud is slecht. Op de autowegen is dit niet denkbaar dat er zo mee om wordt gegaan, wij liggen soms door slecht onderhoud uren te wachten met vele schepen.”*

De binnenvaart is belangrijk voor de economie, maar de schippers geven aan dat de transitie van vervoer van weg naar water belemmerd wordt door het gebrekkige onderhoud. De gevolgen van het achterstallige onderhoud dat ze ervaren zijn groot in tijd en geld. Schippers krijgen de indruk dat er meer geld en nadruk gaat naar populaire projecten die interessant zijn voor de vaarwegbeheerder, in plaats van dat het budget wordt besteed aan zaken waar de binnenvaart daadwerkelijk van profiteert. Voorbeelden die genoemd worden zijn ‘nieuwe gebouwen’, de natuurlijk eroderende oevers en het verbouwen (bodemat) van de Waal.

*“Het begint met het stellen van een budget. De politiek wordt zich meer en meer bewust dat een transitie van weg naar water wenselijk is voor zowel het milieu als een ontlasting van de wegen. Nu is het tijd dat te laten merken in de begroting.”*

## **Imago**

De gegeven antwoorden schetsen een beeld van hoe de schipper aankijkt tegen de beheerders van de vaarwegen. Wat bij veel onderwerpen terugkomt is het gevoel dat Rijkswaterstaat er niet meer voor de binnenvaartschipper is en dat de afstand tussen de binnenvaart en de beheerder groter is geworden. De nadruk zou volgens de schippers weer terug moeten naar beheersende taken in plaats van controlerende taken.

*“De gemiddelde schipper heeft RWS niet echt hoog in zijn boekje staan, ze worden gezien als vervelende mannetjes die streepjes aan het jagen zijn en vooral de moraalridder aan het uithangen zijn. Er wordt bij RWS maar zelden iets aangelegd of beslist waar de schipper of bond bij betrokken wordt.”*

Uit de open antwoorden komt niet naar voren dat deze kwestie ook speelt voor de provincies als vaarwegbeheerders.

## **Uitwisseling kennis tussen schippers en beheerders**

Een veelgenoemde verbetering is dat de beheerders de kennis en deskundigheid van de schipper (de vaarweggebruiker) dient te gebruiken en in te zetten bij besluitvorming. Belangenorganisaties en beheerders weten volgens de binnenvaartschippers te weinig van de situatie op de vaarwegen omdat ze er zelf niet dagelijks varen. Schippers geven aan dat zij ontzettend veel kennis en een goede kijk hebben op de situatie op de vaarwegen, maar ze voelen zich vaak niet gehoord. Er wordt vaak geschreven over de kloof tussen de (hoogopgeleide) mensen achter het bureau op kantoor (de beheerder) die allerlei maatregelen bedenken en de varende hands-on schipper die de vaarwegen goed kent.

*“Mensen met praktische kennis van de binnenvaart op leidinggevende posities. Nu moet je een 0800 nummer bellen en krijg je iemand aan de telefoon die nergens wat van weet.”*

*“Kortere communicatie met schippers die de vaarweg regelmatig gebruiken en hen betrekken (lees: adviserend) in de besluitvorming over te plannen onderhoud of verbeteringen ligplaatsen etc. Misschien via Facebook groepen of mailinglijsten. Schippers die veel passeren hebben vaak een beter beeld en kijk op de situatie als een overkoepelende vakbond zoals Schuttevaer.”*

*“Meer praktijkmensen aantrekken. RWS heeft als policy alleen managers aan te nemen op HBO niveau. Dit betekent dat mensen met praktijkervaring niet meer naar hogere functies kunnen doorstromen en dit gaan wij merken in het onderhoud en functioneren van de sluizen en bruggen. De kwaliteit gaat hierdoor achteruit.”*

## **Ligplaatsen**

Een veelgenoemd gebrek is het gebrek aan (vrije) ligplaatsen. Het gebrek aan ligplaatsen heeft voor de schippers als gevolg dat ze in de knel komen met de vaartijden. Ze geven aan dat ze soms langer dan drie keer 24 uur aan wal willen liggen. Er wordt gepleit voor een ruimhartiger ligplaatsbeleid, drie keer 24 uur vinden ze te streng. Daarnaast zien ze graag extra ligplaatsen met autosteigers/afzetplaatsen.

*“Er moeten meer ligplaatsen komen, we mogen niet meer dan 14 uur varen, maar ergens liggen kan je niet.”*

*“Stremmingen en vrije ligplaatsen ook in samenwerking met de rivierkaarten Periskal en Tresco bekend maken.”*

### **Bruggen en sluisen**

Schippers geven aan dat personeel op de sluisen en bruggen wat meer ervaring en verstand van de binnenvaart zou moeten hebben en wat meer servicegerichtheid zou kunnen hebben. Ook zou men liever bemanning terugzien op de sluisen dan een onbemande sluis.

*“Op sluisen en bruggen weer personeel op brug of sluis, beter visueel zicht waardoor het vlugger gaat.”*

Daarnaast geven ze aan dat de sluisen te langzaam werken en dat de sluisen uitgediept en verbreed zouden moeten worden voor grotere schepen. Ook worden ruimere bedieningstijden genoemd als verbetering.

*“Meer en/of grotere sluisen waar het vaarverkeer oploopt en meer aanpassingen voor grotere schepen op klein vaarwater.”*

*“Alle sluisen en beweegbare bruggen up to date maken. Eventueel dubbele systemen zodat een sluis niet gestremd kan worden door een storing dat een marifoon het niet doet.”*

### **2.7 Conclusie**

Ruim de helft van de binnenvaartschippers is (zeer) tevreden over de vaarweg waarover hij gevaren heeft. De tevredenheid over het beheer van de vaarwegen ligt een aantal procentpunten hoger. Er zijn geen significante verschillen tussen de gemiddelde tevredenheid over Rijkswaterstaat en de provincies. Schippers die in de passagiersvaart werken zijn over het algemeen vaker tevreden over de vaarweg en over het beheer van de vaarweg.

De prioriteiten voor Rijkswaterstaat liggen bij de uitvoering van werkzaamheden en de veiligheid op de vaarweg, terwijl de prioriteit voor de provincies bij de bediening van bruggen en sluisen ligt. Deze aspecten worden relatief laag beoordeeld terwijl ze veel impact hebben op de algemene tevredenheid. Zowel voor Rijkswaterstaat als voor de provincies geldt dat kwaliteit van de vaarweg en reistijd positief beoordeeld worden en veel invloed hebben op de algemene tevredenheid.

Van alle hoofdaspecten krijgen verkeersinformatie, kwaliteit van de vaarweg en aansluiting tussen het vaarwegennet van andere beheerders de grootste tevredenheid van de bevroagde schippers. Het minst tevreden is men over voorzieningen op en langs de vaarweg en uitvoering van werkzaamheden, waarbij minder dan 6 op de 10 schippers tevreden zijn.

Als je de schippers direct vraagt wat ze zouden willen veranderen, zijn de belangrijkste en meest genoemde veranderepunten het onderhoud aan de vaarweg en het aantal ligplaatsen. De schippers geven aan dat het onderhoud een preventief karakter zou moeten hebben en dat de focus op de juiste onderhoudswerkzaamheden moet liggen waar de binnenvaart echt iets van gaat merken. Het ligplaatsenbeleid is een onderwerp wat menig schipper graag zou veranderen, met name ligplaatsen voor langere tijd en extra autoafzetplaatsen. Tenslotte zou de binnenvaartschipper graag zien dat de ervaring en deskundigheid van de schippers zelf ingezet wordt bij belangrijke beleidsadviezen. Het zou ervoor zorgen dat de schipper zich gehoord voelt en de kwaliteit van het beleid verbeterd.



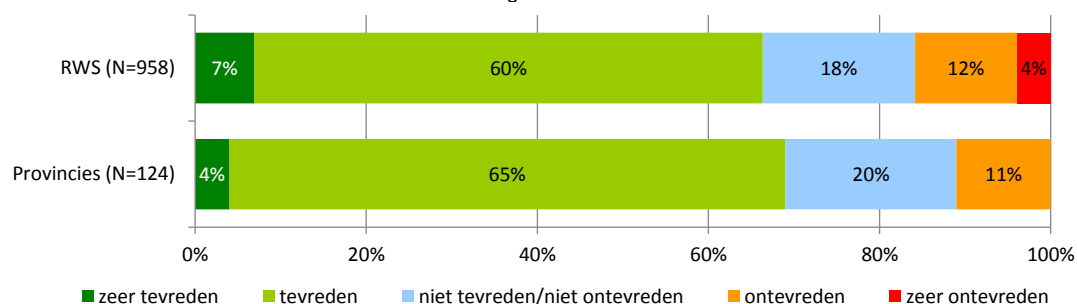
## 3. Kwaliteit

In dit hoofdstuk staat het oordeel van binnenvaartschippers over de kwaliteit van de vaarwegen centraal. Aan bod komt de mening van schippers over kwaliteit in het algemeen en er wordt ingezoomd op verschillende deelaspecten die hiermee samenhangen, zoals breedte en diepte van de vaarwegen en markeringen. Ten slotte komt de aansluiting op het vaarwegennet van andere beheerders aan de orde.

### 3.1 Tevredenheid over de kwaliteit

In figuur 3.1 is te zien dat de meerderheid van de binnenvaartschippers (zeer) tevreden is over de kwaliteit van de vaarwegen in Nederland. Van de schippers is 67 procent (zeer) tevreden over de kwaliteit van de rijkswaarwegen en 69 procent van de schippers is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de provinciale vaarwegen. Dit verschil is niet significant. Schippers in de passagiersvaart zijn significant vaker (zeer) tevreden over de kwaliteit van de vaarwegen (79%) dan de schippers in de overige deelsectoren (66%).

**Figuur 3.1** Tevredenheid over de kwaliteit van de vaarweg



### 3.2 Tevredenheid deelaspecten kwaliteit

De schippers die aangaven ontevreden te zijn over het hoofdaspect kwaliteit hebben een aantal verdiepende vragen gekregen, zodat inzichtelijk kan worden gemaakt aan welk deelaspect dit ligt.

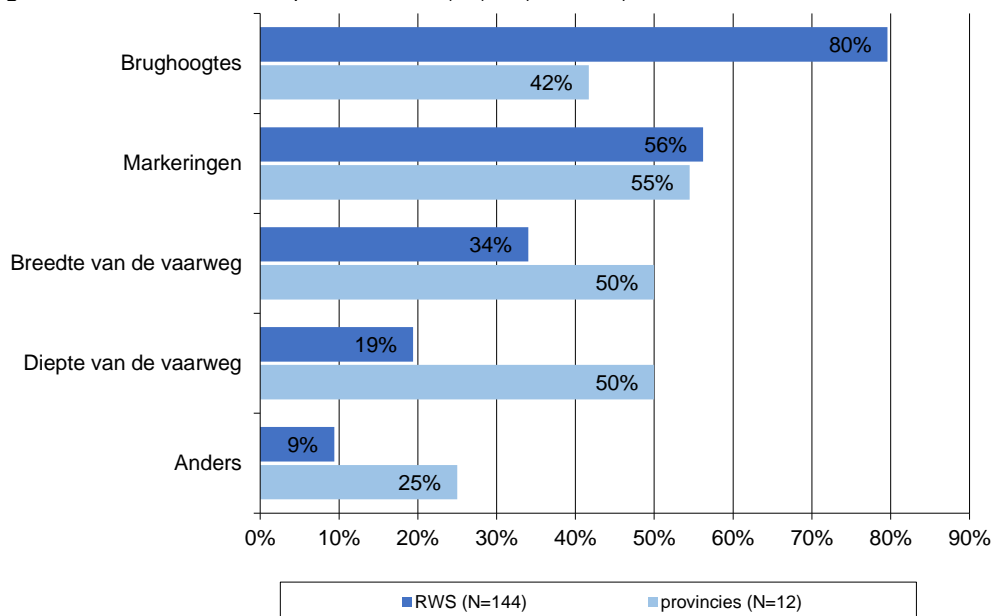
In figuur 3.2 is te zien dat schippers die ontevreden zijn over de kwaliteit van de rijkswaarwegen het minst tevreden zijn over de diepte van de vaarweg (19% (zeer) tevreden). Bij de schippers die ontevreden zijn over de kwaliteit van de provinciale vaarweg is men het minst tevreden over brughogtes (42%). Over brughogtes op de rijkswaarwegen is daarentegen 80 procent van de schippers (zeer) tevreden.

Daarnaast is te zien dat een deel van de ontevredenheid bij andere factoren ligt dan bij een van de genoemde deelaspecten. Uit de open antwoorden blijkt dat de (slechte) kwaliteit van de oevers een belangrijke reden is voor ontevredenheid. Ook de diepte van de vaarweg wordt daar een aantal keer genoemd.

*“Afkaveling van de oevers.”*

*“Dat er steeds meer bomen lang de kant weg worden gehaald. Zo krijgt de wind steeds meer vrij spel op lege schepen.”*

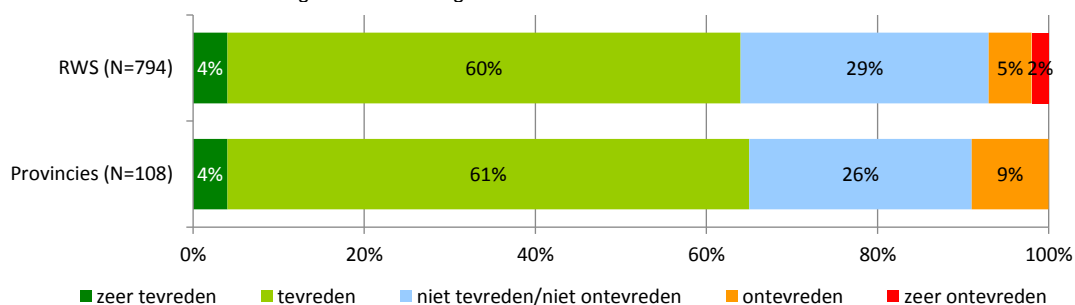
**Figuur 3.2** Tevredenheid deelaspecten kwaliteit (% (zeer) tevreden)



### 3.3 Aansluiting tussen vaarwegennet van andere beheerders

Ruim zes op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over de aansluiting tussen het vaarwegennet van andere beheerders. Het verschil tussen Rijkswaterstaat (64%) en de provincies (65%) is niet significant.

**Figuur 3.3** Tevredenheid aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders



Van de schippers die over een vaarweg in het beheer van Rijkswaterstaat hebben gevaren is 7 procent hierover (zeer) ontevreden en van de schippers die over de provinciale vaarweg hebben gevaren is 9 procent (zeer) ontevreden. De ontevredenheid gaat het vaakst over de afstemming van bedieningstijden van bruggen en sluizen van verschillende beheerders (Rijkswaterstaat, provincie, gemeenten) en dat men vindt dat er te weinig staande mastroutes<sup>3</sup> zijn.

### 3.4 Conclusie

Kwaliteit van de vaarwegen is een hoofdaspect dat zowel goed beoordeeld wordt als veel impact op de algemene tevredenheid heeft. Bijna 7 op de 10 binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over de kwaliteit van de vaarwegen. Het aandeel dat toch ontevreden is over de kwaliteit van de vaarweg, geeft aan dat dit met name te maken had met de diepte en de breedte van de vaarweg. De hoogte van bruggen wordt relatief positief beoordeeld door schippers die over een vaarweg in het beheer van Rijkswaterstaat hebben gevaren, terwijl het door schippers die over een provinciale vaarweg hebben gevaren het minst positief beoordeelde deelaspect is.

<sup>3</sup> “De Staande Mastroute (SMR) is een veilige doorgaande vaarroute door Nederland, geschikt voor zeil- en motorboten met een masthoogte of een opbouw van meer dan 6 meter.” (bron: website Varen Doe Je Samen, <https://www.varendoejesamen.nl/kenniscentrum/artikel/staande-mast-route>)

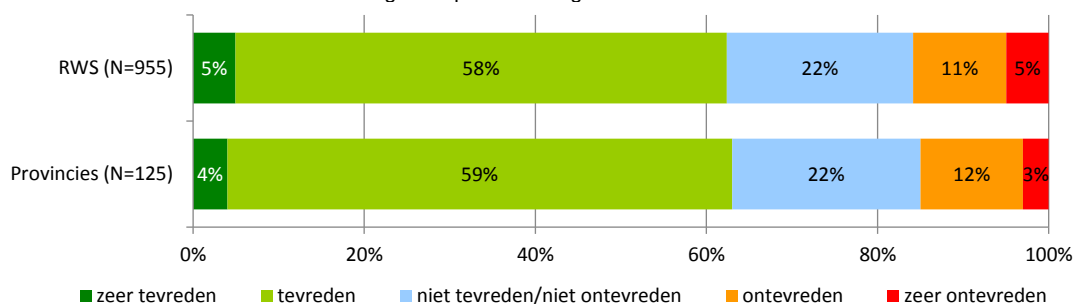
## 4. Veiligheid

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de veiligheid op de vaarwegen met betrekking tot medegebruikers van de vaarweg, vaarweginrichting, incidenten, hulpverlening, agressie en geweld en handhaving.

### 4.1 Tevredenheid over de veiligheid

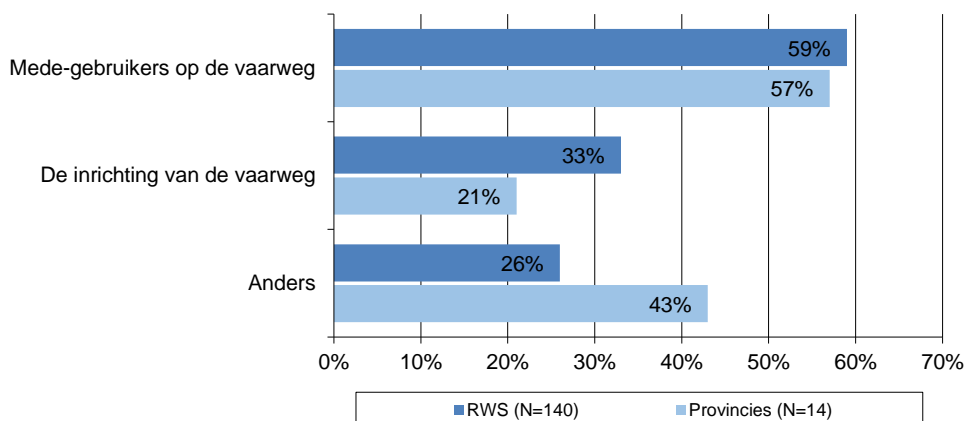
Ruim zes op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over de veiligheid op de Nederlandse vaarwegen (63% van de schippers die op een rijksvaarweg hebben gevaren, en 63% van de schippers die op een provinciale vaarweg hebben gevaren). Daarnaast is respectievelijk 16 en 15 procent van de binnenvaartschippers die gevaren hebben over een vaarweg van Rijkswaterstaat of provincie (zeer) ontevreden over de veiligheid op de vaarweg. De verschillen zijn niet significant.

**Figuur 4.1** Hoe tevreden bent u over de veiligheid op de vaarweg?



De ontevredenheid over de veiligheid op de vaarweg had voor het grootste deel te maken met de medegebruikers van de vaarweg. Uit figuur 4.2 blijkt dat bijna 3 op de 5 schippers dit aangeven. De inrichting van de vaarweg had in mindere mate betrekking op de ontevredenheid over de veiligheid. Andere redenen voor ontevredenheid zijn de ondiepte van de vaarweg, de grootte van de sleep- & duwvaartschepen, recreatievaart en gebrek aan handhaving. Bij de provincie wordt met name de bediening van bruggen genoemd als reden tot ontevredenheid met betrekking tot veiligheid van de vaarweg.

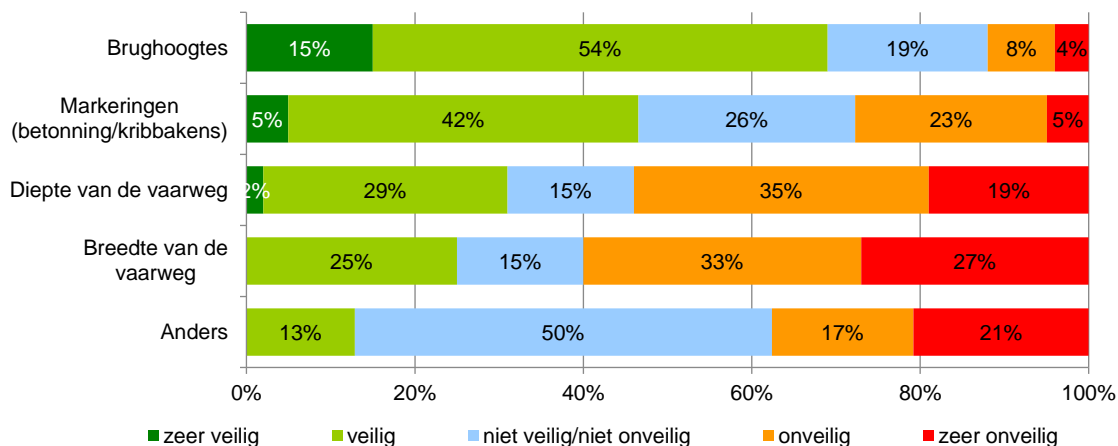
**Figuur 4.2** Kunt u aangeven waar uw ontevredenheid mee te maken had? (meerkeuzevraag)



## 4.2 Inrichting van de vaarweg

Als de ontevredenheid te maken had met de inrichting van de vaarweg, blijkt dit voornamelijk te maken te hebben met de breedte en de diepte van de vaarweg. Bij deze twee aspecten is in figuur 4.3 te zien dat respectievelijk 60 procent en 54 procent van de schippers de verkeersveiligheid met betrekking tot de breedte en de diepte van de vaarweg als (zeer) onveilig ervaren.

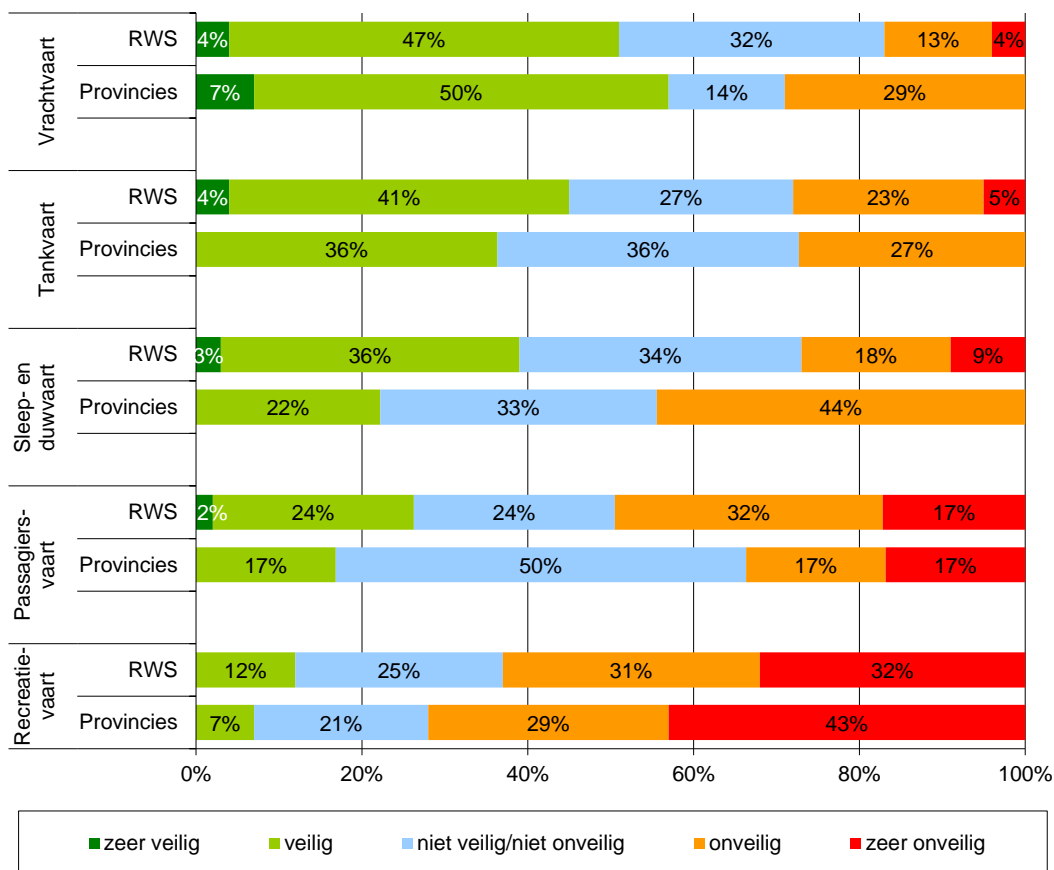
**Figuur 4.3** Kunt u aangeven hoe u de verkeersveiligheid heeft ervaren met betrekking tot de volgende aspecten? (N=48)



## 4.3 Medegebruikers van de vaarweg

Aan de schippers die ontevreden waren is verder gevraagd hoe ze de verkeersveiligheid hebben ervaren met betrekking tot andere vaarweggebruikers. Uit figuur 4.4 blijkt dat de (on)veiligheid op de vaarwegen het meeste betrekking heeft op de recreatievaart, met name op de provinciale vaarwegen waar 72 procent van de schippers het verkeer op de vaarwegen als (zeer) onveilig ervaart. Bij schippers op rijksvaarwegen is dit aandeel 63 procent. De passagiersvaart heeft relatief ook veel invloed op de gevoelens van onveiligheid. Op vaarwegen van Rijkswaterstaat is dat bij relatief iets meer schippers het geval (49%) dan op de provinciale vaarwegen (34%). Vrachtvaart zorgt voor de minste onveiligheidsgevoelens. De genoemde verschillen zijn niet significant.

**Figuur 4.4** Hoe heeft u de verkeersveiligheid ervaren met betrekking tot de volgende aspecten?

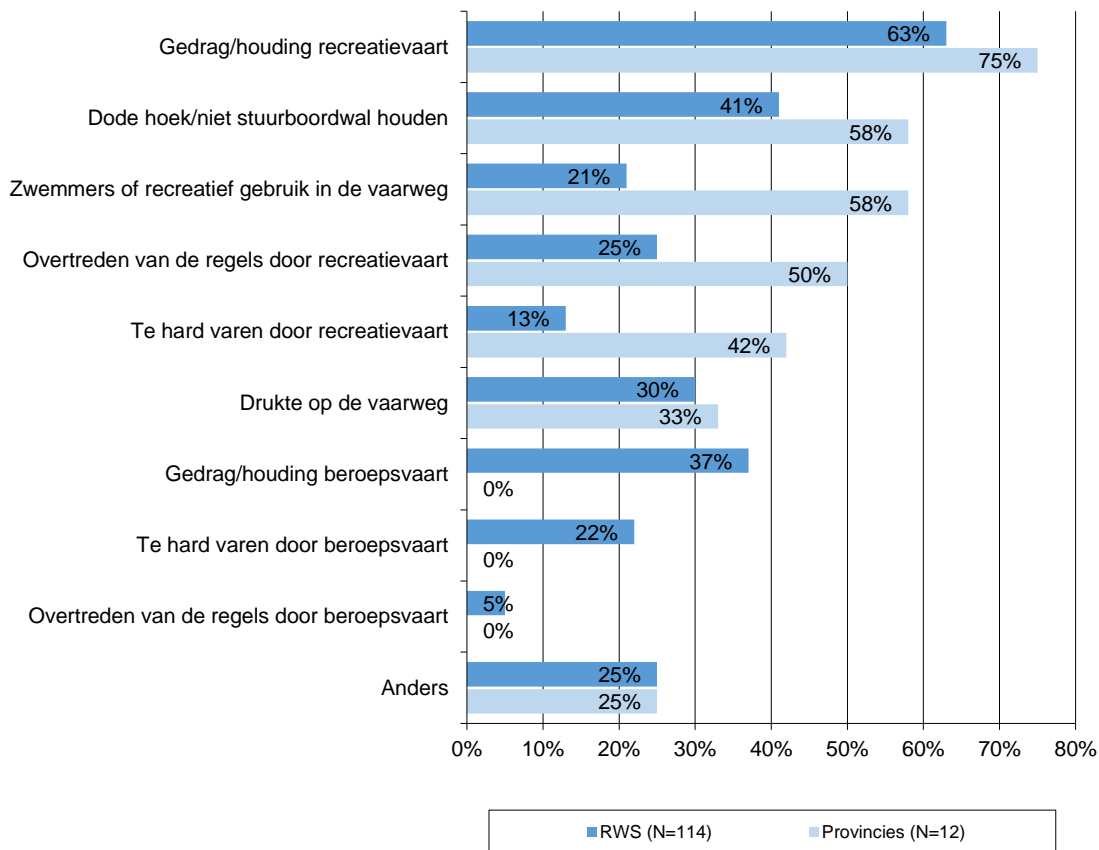


Wanneer wordt doorgevraagd over de ontevredenheid over de veiligheid op de vaarweg in relatie tot medegebruikers van de vaarweg, blijkt dat dit volgens schippers met name komt door de opstelling van de recreatievaart, zowel op rijksvaarwegen als op provinciale vaarwegen (figuur 4.5). Daarnaast is het niet stuurboordwal houden of de dode hoek een veelgenoemde oorzaak van de ontevredenheid over de veiligheid met betrekking tot medegebruikers van de vaarweg.

Op de provinciale vaarwegen heeft het onveiligheidsgevoel vooral te maken met het gedrag van de recreatievaart, zoals het overtreden van de regels, te hard varen en zwemmers of ander recreatief gebruik van de vaarweg. De laatste twee factoren geven de schippers op provinciale vaarwegen ook relatief vaker aan dan de schippers op rijksvaarwegen.

Op rijksvaarwegen heeft de onveiligheid – naast met de recreatievaart – vooral te maken met de andere beroepsvaart op de vaarweg. Overlast van de beroepsvaart komt volgens de bevroegde schippers vrijwel niet voor op de provinciale vaarwegen.

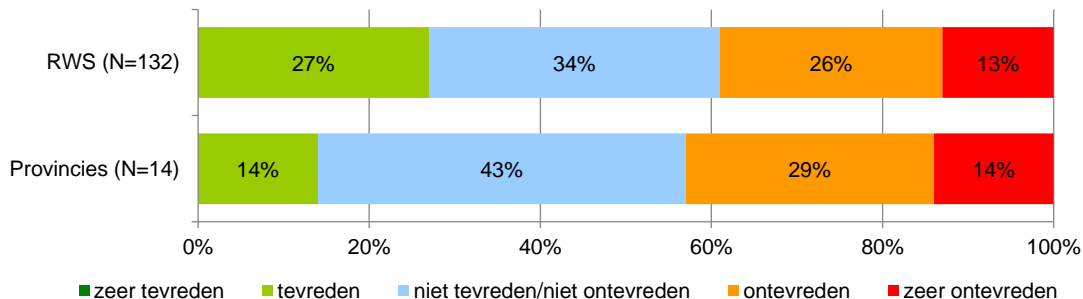
**Figuur 4.5** Kunt u aangeven wat de oorzaak was van uw ontevredenheid over de veiligheid in relatie tot medegebruikers van de vaarweg? (meerkeuzevraag)



De overlast van recreatievaart is een bekend aandachtspunt bij vaarwegbeheerders. Daarom zijn er in de afgelopen jaren maatregelen getroffen om deze (en andere) overlast te verminderen, bijvoorbeeld het toepassen van vaarwegmarkeringen, gescheiden vaarroutes en gescheiden schutten.

De tevredenheid over deze maatregelen staat weergegeven in figuur 4.6. Een groot deel van de schippers heeft geen uitgesproken mening over de maatregelen. Schippers die op de provinciale vaarwegen hebben gevaren zijn iets minder positief over deze maatregelen dan schippers die op rijksvaarwegen hebben gevaren; respectievelijk 14 en 27 procent is tevreden over de maatregelen. De verschillen zijn niet significant.

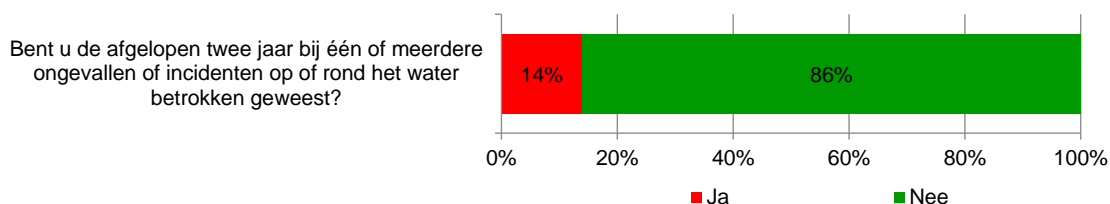
**Figuur 4.6** Hoe tevreden bent u over de maatregelen die getroffen worden om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen?



## 4.4 Ongevallen en incidenten

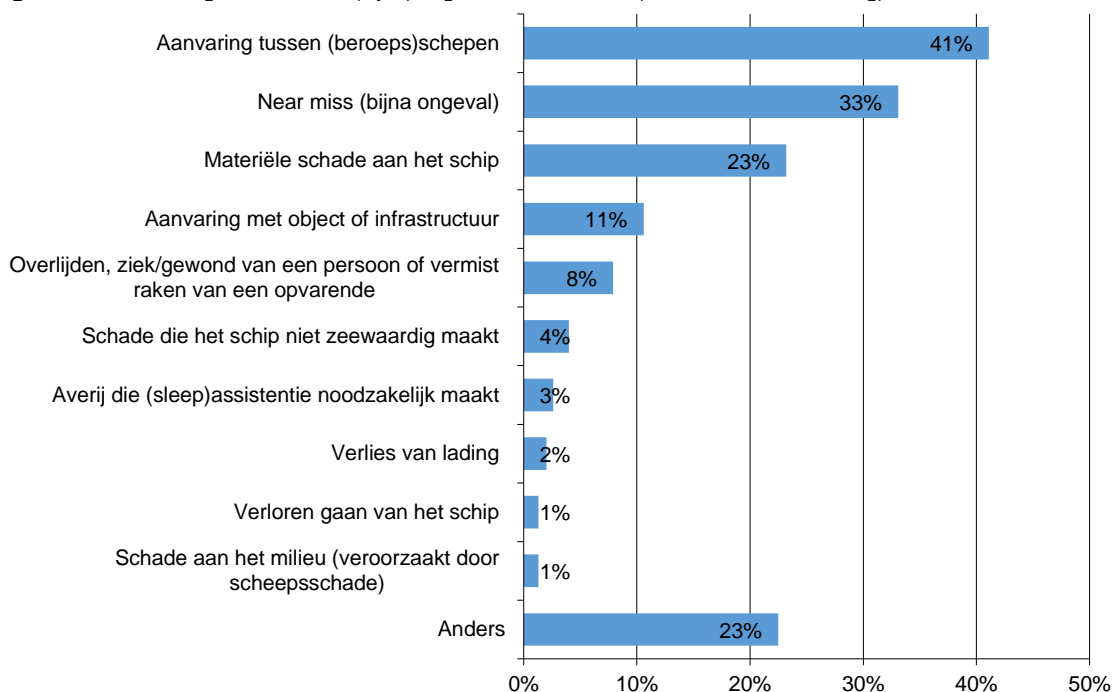
In totaal is 14 procent van de ondervraagde schippers in de afgelopen twee jaar bij een of meerdere ongevallen of incidenten op het water betrokken geweest (figuur 4.7).

**Figuur 4.7** Betrokkenheid bij ongevallen of incidenten (N=989)



In figuur 4.8 is te zien dat het in de meeste gevallen een aanvaring tussen (beroeps)schepen betrof (door 41% genoemd). Near misses, oftewel bijna ongevallen, worden ook relatief vaak genoemd (33%), gevolgd door materiële schade aan het schip (genoemd door 23%). De ondervraagde schippers hadden het minst te maken gehad met verloren gaan van het schip en schade aan het milieu (beide door 1% genoemd). Andere (bijna) ongevallen die genoemd worden zijn brand, het te water raken van bemanning, (bijna) aanvaringen met pleziervaart of veerdiensten, of tussen/onder bruggen en sluisen geraken van het schip. Er zijn geen significante verschillen tussen de deelsectoren.

**Figuur 4.8** Kunt u aangeven wat voor (bijna) ongevallen het betrof? (N=151, meerkeuzevraag)

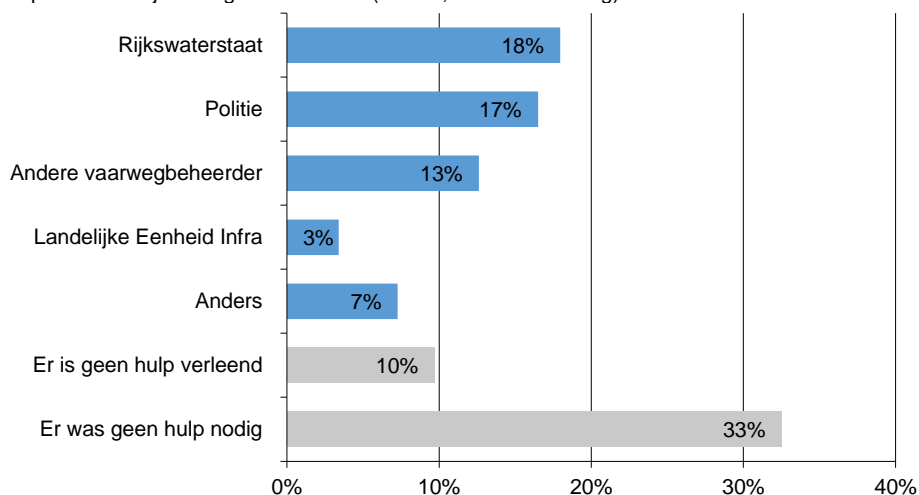


## 4.5 Hulpverlening

In de meeste gevallen waren Rijkswaterstaat en de politie de partijen die hulpverlening boden bij het incident (respectievelijk door 18 en 17% genoemd). Hulp van andere vaarwegbeheerders werd door 13 procent van de schippers genoemd.

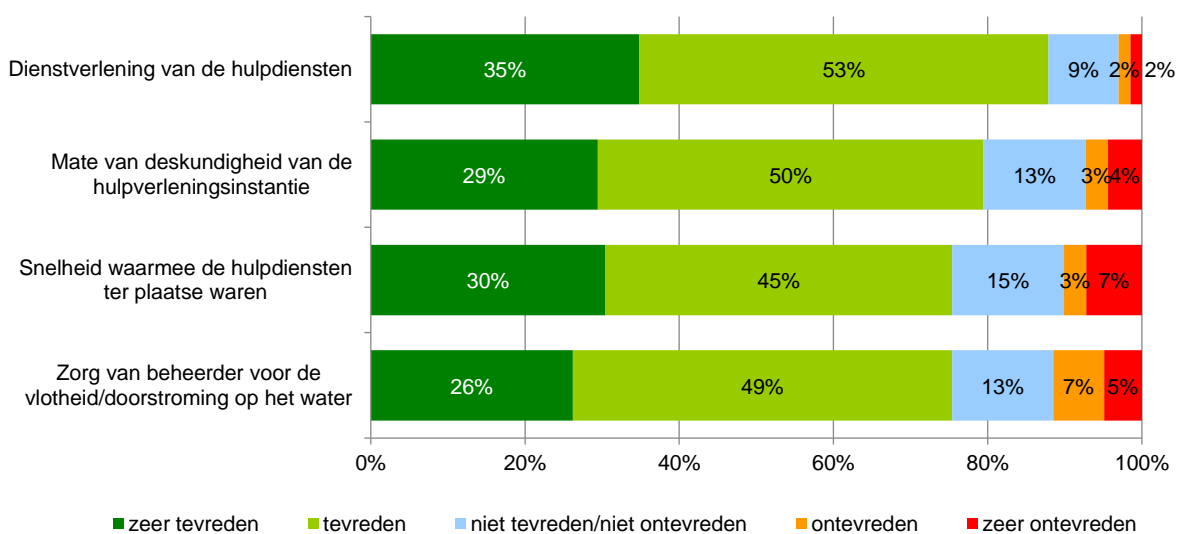
Ook gaf een derde van de schippers aan dat er geen hulp nodig was (33%) of dat er geen hulp was verleend (10%). Tussen de verschillende deelaspecten zijn geen significante verschillen.

**Figuur 4.9** Wie heeft hulp verleend bij het ongeval/incident? (N=151, meerkeuzevraag)



In figuur 4.10 is de tevredenheid van de schippers over de verschillende aspecten van de hulpverlening te lezen. Over het algemeen is men goed te spreken over de verleende hulp. Het meest tevreden is men over de dienstverlening van de hulpdiensten; bijna 9 op de 10 zijn hierover (zeer) tevreden. Over de mate van deskundigheid van de hulpverleningsinstantie zijn 8 op de 10 schippers (zeer) tevreden. Ook is driekwart (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de hulpdiensten ter plaatse waren en de zorg van de beheerder voor de vlotheid en doorstroming op het water. Er zijn geen significante verschillen tussen de deelsectoren.

**Figuur 4.10** Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van hulpverlening? (Nmin=61)

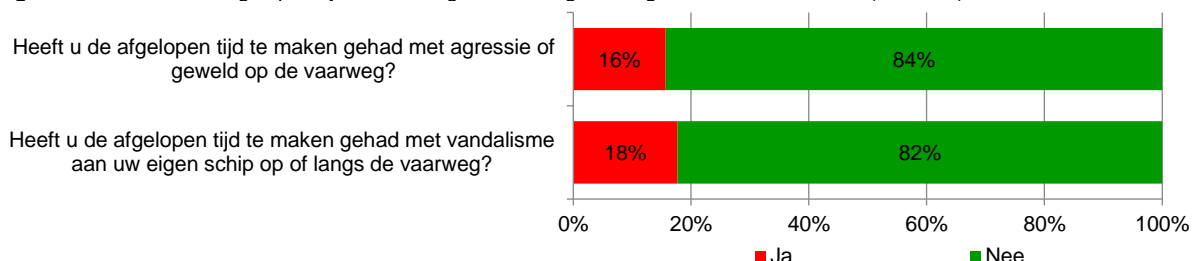




## 4.6 Agressie en vandalisme

In de afgelopen tijd heeft 16 procent van de bevroegde schippers te maken gehad met agressie of geweld op de vaarweg en 18 procent met vandalisme aan het schip of langs de vaarweg (figuur 4.11). Binnenvaartschippers die werken in de passagiersvaart geven significant vaker aan dat ze te maken hebben gehad met agressie of geweld (27%) dan de andere deelsectoren (15%). Bij vandalisme zijn geen significante verschillen tussen de deelsectoren.

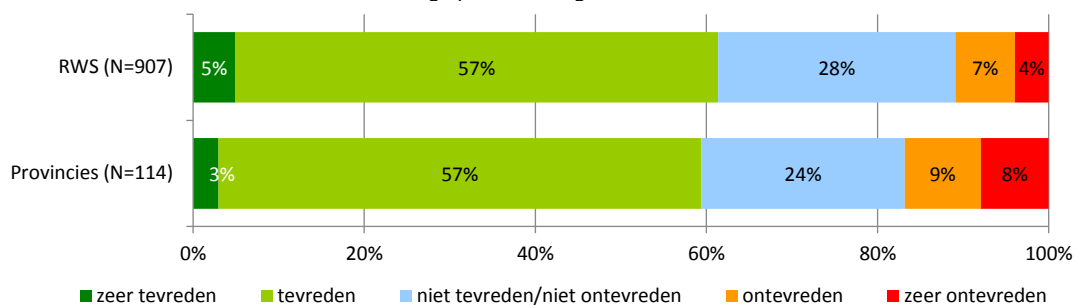
**Figuur 4.11** Heeft u de afgelopen tijd te maken gehad met agressie, geweld of vandalisme? (N=1.096)



## 4.7 Handhaving op de vaarweg

Ongeveer 3 op de 5 schippers zijn (zeer) tevreden over de handhaving op de vaarweg waar hij of zij gevaren heeft (rijksvaarwegen 62%, provincies 60%).

**Figuur 4.12** Hoe tevreden bent u over handhaving op de vaarweg?



Elf procent van de schippers die op een rijksvaarweg heeft gevaren en 17 procent van de schippers die op een provinciale vaarweg heeft gevaren is (zeer) ontevreden over de handhaving. Aan hen is gevraagd toelichting te geven over de oorzaak van deze ontevredenheid. Uit de antwoorden blijkt dat ontevredenheid over de handhaving ten dele komt door een gebrek aan handhaving bij snelheden. Met name bij ligplaatsen en door grotere zeeschepen wordt overlast ervaren. Ook hier wordt de overlast door recreatievaart en de (in de ogen van de schipper) ontbrekende handhaving, vaak genoemd. Daarnaast wordt de handhaving op lig- en vaartijden voor de beroepsvaart genoemd als reden voor ontevredenheid.

*“Op de te hoge snelheden langs ligplaatsen wordt niet of nauwelijks gereageerd. Wel in de sectoren, maar daarbuiten totaal niet. Terwijl daar veel te hard wordt gevaren en dan ook nog eens dicht langs de schepen. De beheerder doet hier voor m’n gevoel niks aan.”*

*“Er is nagenoeg geen handhaving. Als reden hiervoor wordt opgegeven dat er geen budget is. Schandalig dat er aan veiligheid een prijskaartje gehangen wordt. Zorg dragen voor veiligheid is namelijk een kerntaak van de overheid en de overheid verzaakt hier in ernstige mate.”*

*“De verkeersposten zouden meer inbreng moeten krijgen om de zeevaart te mogen wijzen op de snelheid van het zeeschip zodat deze minder golfslag en zuiging veroorzaakt.”*

*“De controlerende instanties zie ik niet en als ik dan zie wat de recreatie presteert denk ik: oei als ik dat doe heb ik een prent.”*

Uit open antwoorden is enige verdeeldheid op te maken over of handhaving en controle een taak zou zijn voor vaarwegbeheerders (de nadruk zou meer op beheersen en onderhoud moeten liggen), terwijl anderen juist vinden dat handhaving om zorg te dragen voor de veiligheid een belangrijke kerntaak is voor de beheerders.

## 4.8 Conclusie

De meeste binnenvaartschippers zijn tevreden over de veiligheid op de Nederlandse vaarwegen. Van de schippers die toch ontevreden zijn, heeft dit vooral te maken met de medegebruikers van de vaarweg en in mindere mate met de inrichting van de vaarweg. Vooral het gedrag van de recreatievaart geeft overlast voor de beroepsvaart op provinciale vaarwegen. Op de rijksvaarwegen wordt meer overlast ervaren door andere beroepsvaart op de vaarweg, maar dit is alsnog minder dan de overlast die ervaren wordt door recreatievaart.

Ontevredenheid over de inrichting van de vaarweg heeft voornamelijk te maken met de diepte van de vaarweg en de breedte van de vaarweg. Een verklaring voor deze ontevredenheid is dat de binnenvaart deze zomer te maken had met uitzonderlijke droogte, wat van invloed kan zijn op de begaanbaarheid van de vaarwegen. Dit zou zijn weerslag kunnen hebben op de ervaring en tevredenheid van de schippers over de diepte van de vaarweg en de breedte van de vaarweg in dit onderzoek.

De afgelopen twee jaar is 14 procent van de schippers betrokken geweest bij een ongeval of incident. In de meeste gevallen betrof het een aanvaring tussen beroepsschepen. Ook komen near misses (bijna ongevallen) relatief vaak voor. Rijkswaterstaat en de politie verleenden even vaak hulp bij de incidenten, maar in de meeste gevallen was er geen hulp nodig en konden de schippers het zelf oplossen. De schippers zijn goed te spreken over de verschillende aspecten van de verleende hulpverlening.

Drie op de vijf schippers zijn (zeer) tevreden over de handhaving op de vaarweg. Van de schippers die ontevreden zijn over de handhaving, geeft een groot deel aan dat er in het algemeen te weinig gehandhaafd wordt en dan met name met betrekking tot recreatievaart en zeevaart.

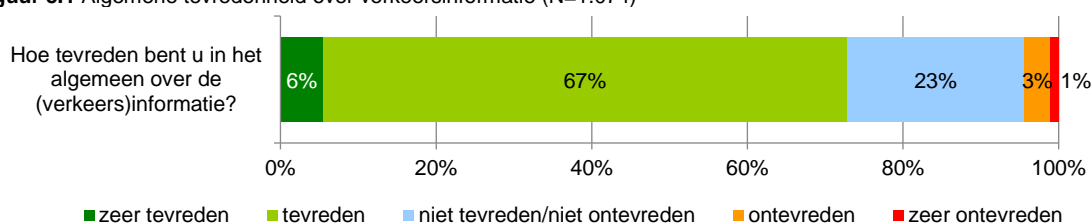
## 5. Dienstverlening

In dit hoofdstuk staat de dienstverlening van de vaarwegbeheerders centraal. Hierbij wordt ingegaan op de tevredenheid over verkeersinformatie in het algemeen, het gebruik van verschillende offline en online bronnen van verkeersinformatie, tevredenheid over de verkeersinformatie op de gevaren vaarweg en voorzieningen op en langs de vaarweg.

### 5.1 Tevredenheid verkeersinformatie in het algemeen

Bijna driekwart (73%) van de schippers is (zeer) tevreden over de verkeersinformatie in het algemeen (figuur 5.1), ongeacht de vaarweg waarover men heeft gevaren.

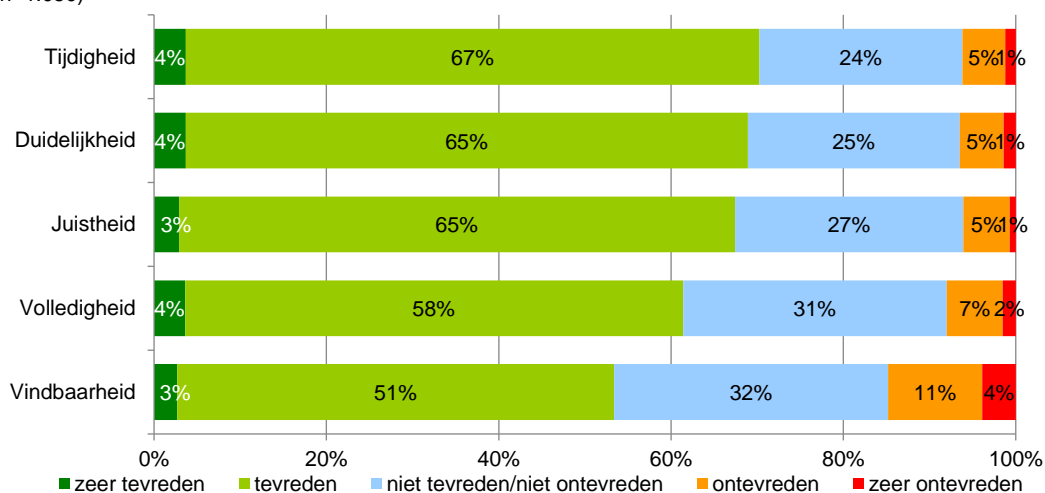
**Figuur 5.1** Algemene tevredenheid over verkeersinformatie (N=1.074)



### 5.2 Deelaspecten van verkeersinformatie in het algemeen

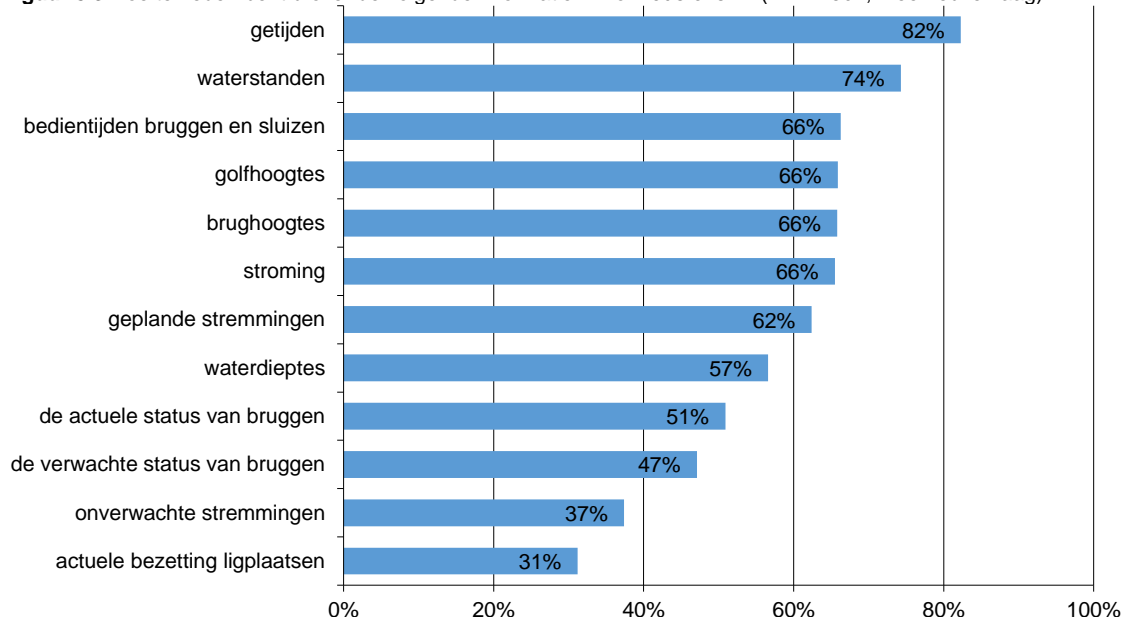
De meeste schippers zijn (zeer) tevreden over de verschillende aspecten die samenhangen met (verkeers)informatie (figuur 5.2). Het meest tevreden is men over de tijdigheid en de duidelijkheid van de informatie (respectievelijk 71% en 69% is (zeer) tevreden over deze aspecten). Het minst tevreden is men over de vindbaarheid van de informatie (15% is (zeer) ontevreden).

**Figuur 5.2** Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van de (verkeers)informatie? (Nmin=1.050)



Van de bevraagde schippers is het overgrote deel (zeer) tevreden over informatie over de getijden (82%). Bijna driekwart van de schippers is (zeer) tevreden over informatie over de waterstanden (74%). De tevredenheidsscore voor informatie over actuele bezetting van de ligplaatsen is met 31 procent de laagste. Ook over informatie over onverwachte stremmingen (37%) en de verwachte status van bruggen (47%) is men minder tevreden (figuur 5.3).

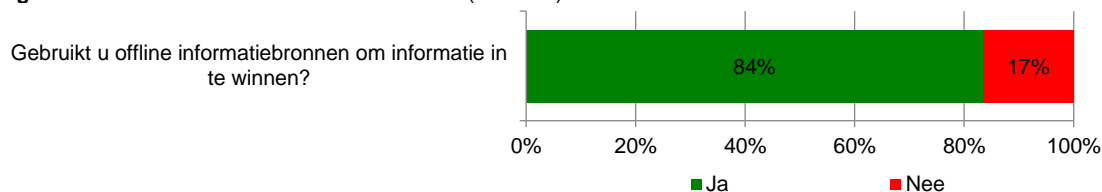
**Figuur 5.3** Hoe tevreden bent u over de volgende informatie? Informatie over... (Nmin=864, meerkeuzevraag)



### 5.3 Offline informatiebronnen

Het overgrote deel van de binnenvaarschippers gebruikt offline informatiebronnen (84%). Schippers die werkzaam zijn in de passagiersvaart gebruiken significant minder vaak offline informatiebronnen (71%) dan schippers in de overige deelsectoren (droge lading, containervaart, tankvaart en sleep- en duwvaart). Er is geen verschil gevonden tussen leeftijden.

**Figuur 5.4** Gebruik van offline informatiebronnen (N=1.096)

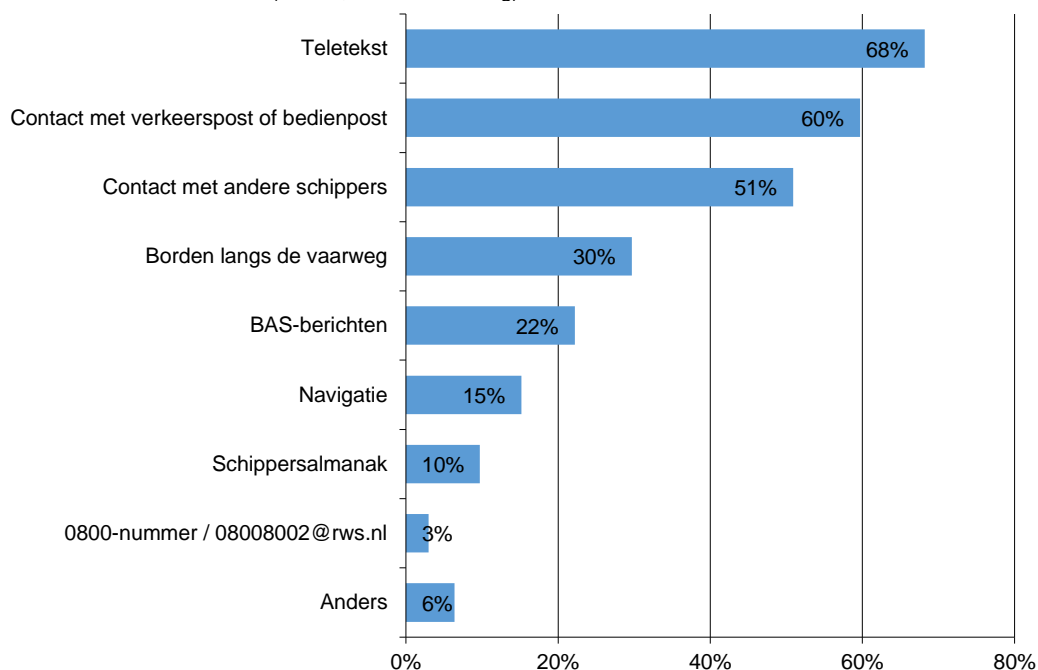


Van alle offline informatiebronnen wordt Teletekst het meest gebruikt (68%), zoals te zien is in figuur 5.5. Daarnaast wordt er vaak gebruik gemaakt van contact met de verkeerspost of bedienpost (60%), of contact met andere schippers (51%). Het 0800-nummer en het bijbehorende e-mailadres van Rijkswaterstaat worden het minst vaak gebruikt (3%) voor het verkrijgen van informatie, gevolgd door de schippersalmanak (10%). BAS-berichten<sup>4</sup> worden door 22 procent van de schippers gebruikt.

In de passagiersvaart wordt een stuk minder gebruik gemaakt van Teletekst dan in andere deelsectoren (door 36% van de schippers in de passagiersvaart en 71% van de schippers in de overige sectoren). Navigatie wordt juist relatief vaker gebruikt door de passagiersvaart in vergelijking met de andere deelsectoren (respectievelijk 25 en 14%). Hetzelfde geldt voor de schippersalmanak, deze wordt dubbel zo vaak gebruikt door schippers in de passagiersvaart (20%).

<sup>4</sup> Rijkswaterstaat geeft informatie via BAS-berichten (Berichten aan de Scheepvaart). Deze verschijnen ook op Teletekst, in navigatiesystemen, in apps en op [www.vaarweginformatie.nl](http://www.vaarweginformatie.nl).

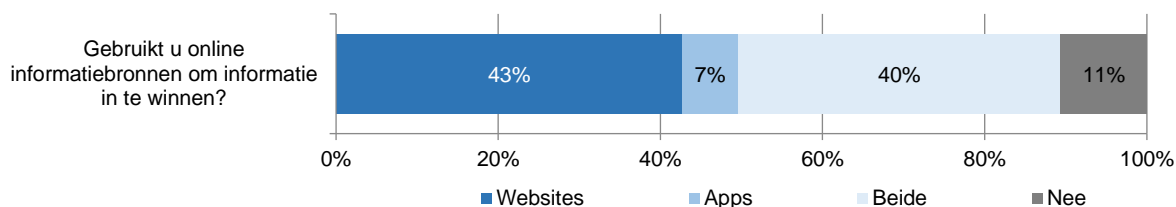
**Figuur 5.5** Offline informatiebronnen (N=915, meerkeuzevraag)



## 5.4 Online informatiebronnen

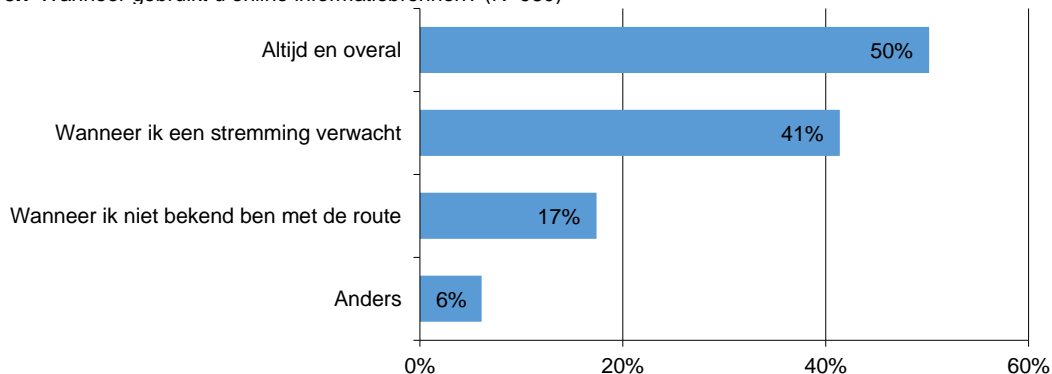
Online informatiebronnen worden iets meer gebruikt dan offline informatiebronnen. Bijna 9 op de 10 schippers maakten gebruik van online informatiebronnen, waarvan 43 procent gebruik maakt van websites, 7 procent van apps en 40 procent van zowel websites als apps (figuur 5.6). Schippers die jonger zijn dan 26 jaar gebruiken significant vaker apps dan andere leeftijdsgroepen, terwijl schippers die ouder zijn dan 68 juist significant vaker geen online informatiebronnen gebruiken.

**Figuur 5.6** Gebruik online informatiebronnen (N=1.096)



De meeste schippers geven aan dat ze altijd en overal online informatiebronnen gebruiken en niet zozeer op specifieke momenten. Ook wanneer men een stremming verwacht (bijvoorbeeld door werkzaamheden, brugopening, drukte) gebruiken 4 op de 10 schippers online informatiebronnen.

**Figuur 5.7** Wanneer gebruikt u online informatiebronnen? (N=980)

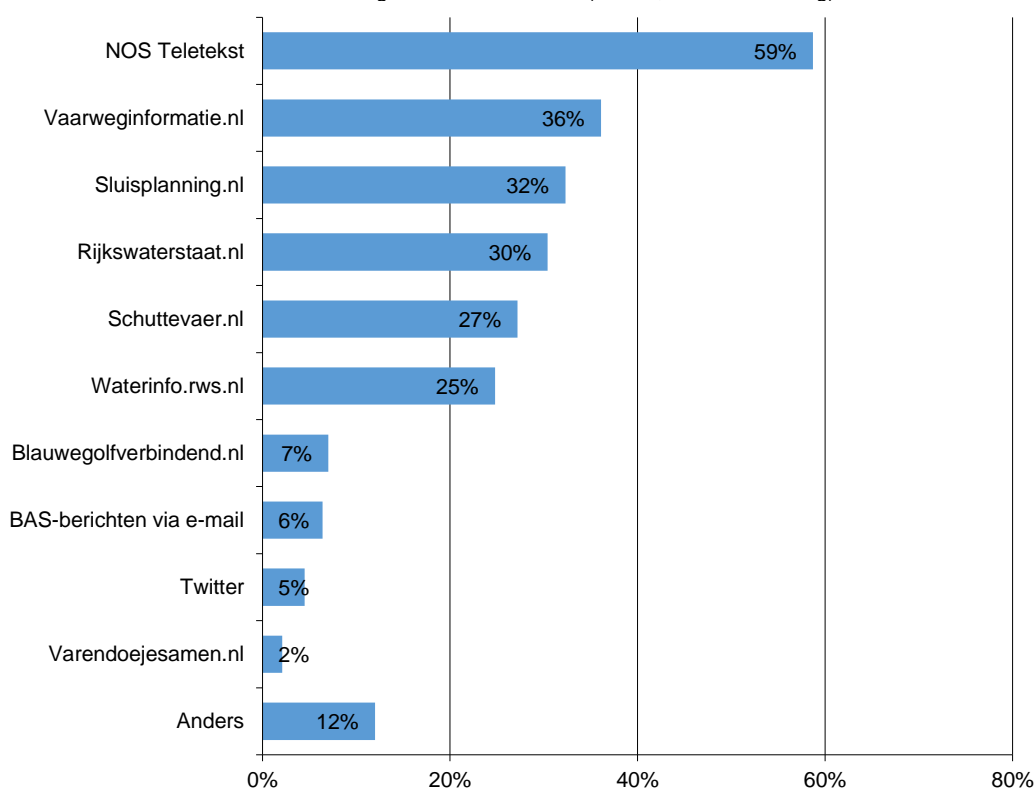


Ook bij de websites is Teletekst veruit het meest populair, 59 procent van de binnenvaartschippers gebruikt deze website (figuur 5.8). Vaarweginformatie.nl wordt door ruim een derde van de schippers gebruikt. De website van Varen doe je samen, Twitter, BAS-berichten<sup>5</sup> via e-mail en de website van Blauwe Golf Verbindend worden beduidend minder vaak gebruikt.

Tussen de passagiersvaart en de andere deelsectoren zijn significante verschillen te zien. NOS Teletekst wordt een stuk minder gebruikt door schippers in de passagiersvaart (22%). Ook de website van Schuttevaer (9%), sluisplanning.nl (2%) en de website van Blauwe Golf Verbindend (1%) worden significant minder vaak geraadpleegd door schippers in de passagiersvaart.

Schippers in de passagiersvaart maken juist significant meer gebruik van websites Rijkswaterstaat.nl (59%), sluisplanning.nl (47%), waterinfo.rws.nl (39%) en Varendoejesamen.nl (9%).

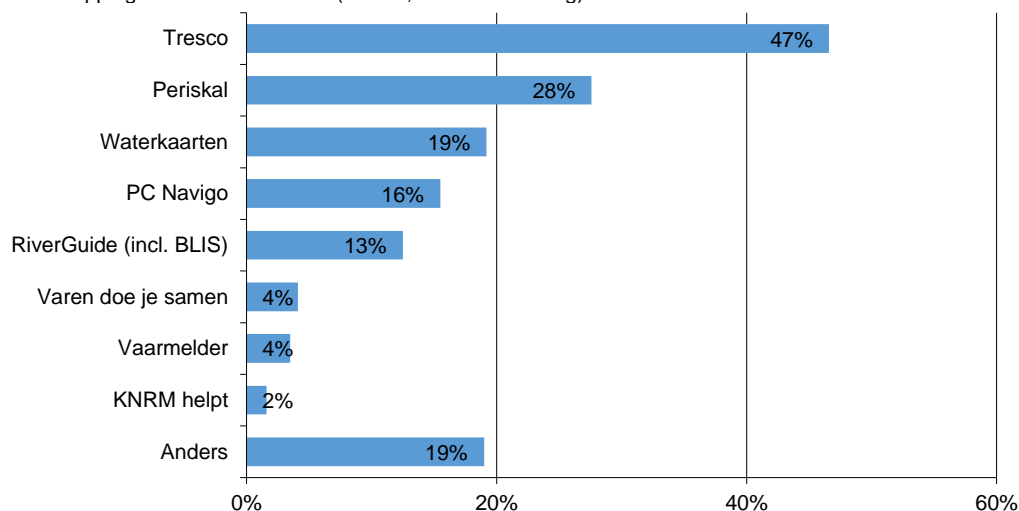
**Figuur 5.8** Welke websites en/of e-maildiensten gebruikt u het meest? (N=906, meerkeuzevraag)



<sup>5</sup> Rijkswaterstaat geeft informatie via BAS-berichten (Berichten aan de Scheepvaart). Deze verschijnen ook op Teletekst, in navigatiesystemen, in apps en op [www.vaarweginformatie.nl](http://www.vaarweginformatie.nl).

In figuur 5.9 is weergegeven welke apps het meest gebruikt worden door schippers. Bijna de helft van de schippers geeft aan dat ze Tresco gebruiken (47%). Periskal wordt door 28 procent van de schippers gebruikt. Een op de vijf schippers maakt gebruik van de waterkaartenapp. De minst gebruikte apps zijn KNRM helpt (2%), de Vaarmelder app en de app van Varen doe je samen (beide 4%).

**Figuur 5.9** Welke apps gebruikt u het meest? (N=511, meerkeuzevraag)



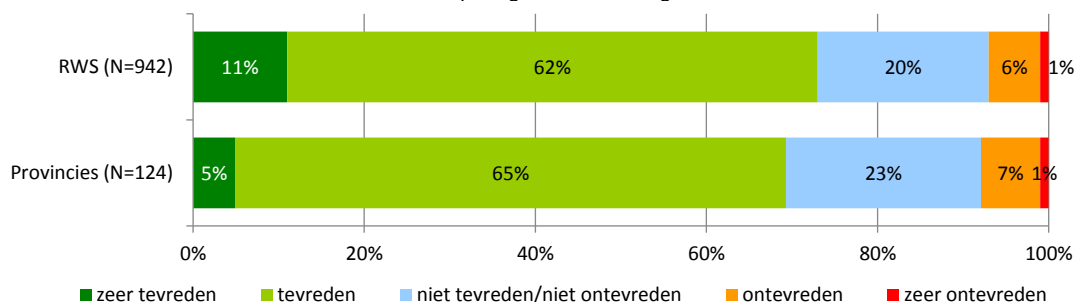
Andere apps die gebruikt worden zijn Elwis (Duitse app), Findship, Shipfinder, het Getij, Marine Traffic en WinGPS (Stentec).

Schippers in de passagiersvaart gebruiken significant vaker de waterkaarten app (44%) in vergelijking met andere deelsectoren (16%), maar maken juist minder gebruik van Periskal (4%) en Tresco (20%) dan andere deelsectoren (respectievelijk 30 en 50%).

## 5.5 Tevredenheid over de verkeersinformatie op de gevaren vaarweg

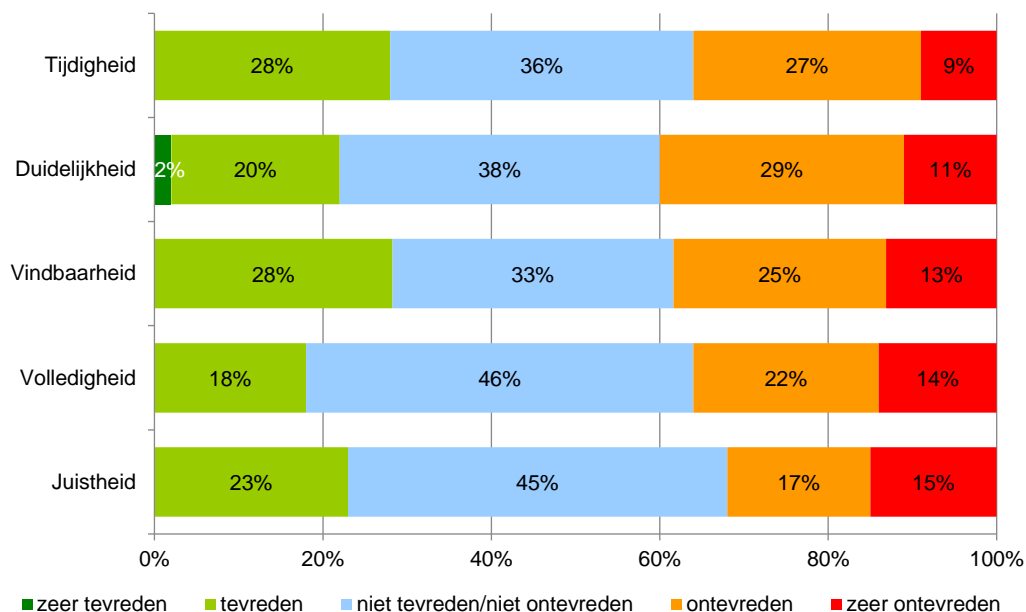
In figuur 5.10 is te zien dat bijna driekwart van de schippers die gevaren heeft op een rijkswaerweg (zeer) tevreden is over de verkeersinformatie (73%) op de beoordeelde vaarweg. Als het gaat om de provinciale vaarwegen is 70 procent (zeer) tevreden over de verkeersinformatie.

**Figuur 5.10** Tevredenheid over verkeersinformatie op de gevaren vaarweg



Aan de schippers die ontevreden zijn over de verkeersinformatie, is een aantal deelaspecten van verkeersinformatie voorgelegd (figuur 5.11). De tevredenheid over deze deelaspecten verschilt relatief weinig van elkaar. Men is het vaakst (zeer) ontevreden over de duidelijkheid van de informatie (40%) en het minst vaak (zeer) ontevreden over de juistheid van de informatie (32%).

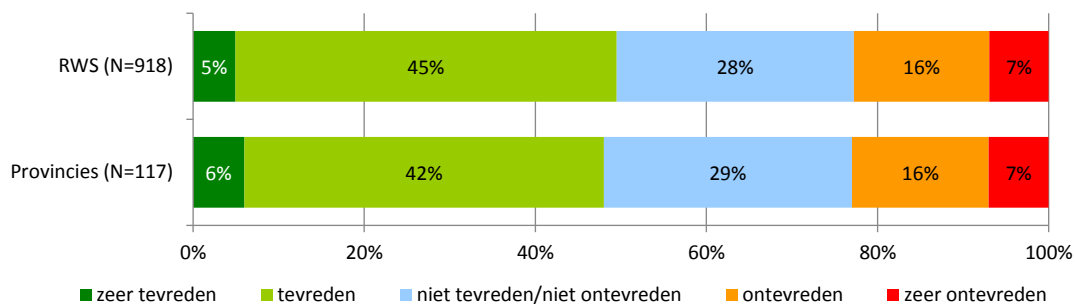
**Figuur 5.11** Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van (verkeers)informatie van de gekozen vaarweg? (Nmin=64)



## 5.6 Tevredenheid over de voorzieningen langs de vaarweg

De helft van de schippers die over een rijksvaarweg hebben gevaren is (zeer) tevreden over de voorzieningen langs de vaarweg (50%, figuur 5.12). Over de voorzieningen langs de provinciale vaarweg is men iets minder tevreden (48%). Ongeveer drie op de tien schippers hebben geen uitgesproken mening over de voorzieningen langs de vaarweg. Een kwart van de schippers is (zeer) ontevreden over de voorzieningen langs de vaarweg (23%). Van alle hoofdaspecten wordt voorzieningen op en langs de vaarweg het laagst beoordeeld. De verschillen zijn niet significant.

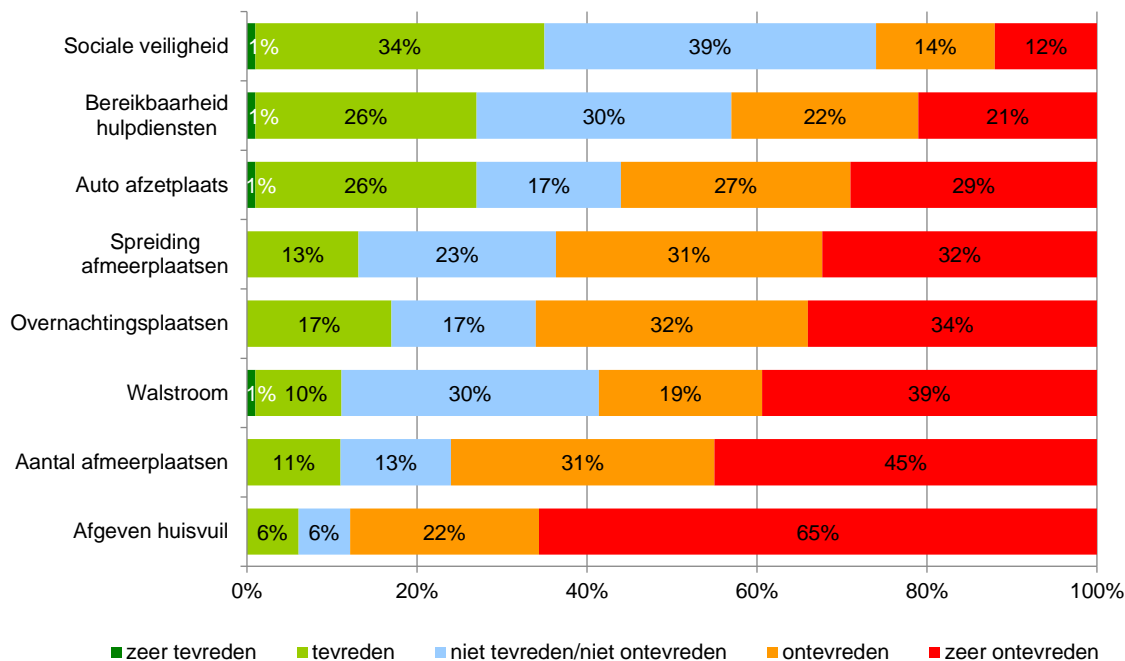
**Figuur 5.12** Hoe tevreden bent u over voorzieningen op en langs de gevaren vaarweg?



In figuur 5.13 is weergegeven waar de schippers die eerder aangaven ontevreden te zijn over de voorzieningen langs de vaarweg, precies ontevreden over zijn. De ontevredenheid over het afgeven van het huisvuil langs de vaarweg springt er qua ontevredenheid bovenuit: bijna 9 op de 10 schippers zijn hier (zeer) ontevreden over (87%). Ook over de andere voorzieningen zijn de schippers niet goed te spreken. Sociale veiligheid op en langs de vaarweg scoort het hoogst, hier is ruim een derde (zeer) tevreden over (35%). Ook over de bereikbaarheid van hulpdiensten en autoafzetplaatsen is ruim een kwart van de schippers (zeer) tevreden (beide 27%).



**Figuur 5.13** Hoe tevreden bent u over de volgende voorzieningen langs de gevaren vaarweg? (Nmin=164)



Uit de open antwoorden over de ontevredenheid over huisvuilafgifte blijkt dat dit met name te maken heeft met gebrek aan afgifteplaatsen (sommigen zijn afhankelijk van ophaalschepen) waardoor men met afval aan boord zit dat met hoge temperaturen overlast veroorzaakt. Ook wordt genoemd dat het huisvuil niet meer kosteloos afgegeven kan worden.

Afmeren kan volgens de schippers alleen bij de sluisen. Met name met grotere schepen of met geladen schepen is er onvoldoende ruimte en diepgang om goed te kunnen afmeren. Ook geven ze aan dat de stijgers verouderd of ongeschikt zijn. Hulpdiensten zouden daardoor ook moeilijker aan boord komen als er iets gebeurt, denken de schippers.

*“Ligplaatsen zijn de laatste 30 jaar onveranderd gebleven terwijl de vloot een immense evolutie en groei heeft ondergaan.”*

*“Vanaf de Moerdijkbruggen tot aan de sluis van Lith is er 1 plaats met overnachtingspalen (gat van de vissen) verder geen echte plaatsen om te overnachten of op een veilige manier de auto er af kan. Ik persoonlijk vind 65km zonder deze voorzieningen erg lang. Stel je vaart in bloktijden en je gaat om 18.00 uit de sluis van Lith, dan zou je eigenlijk al moeten stoppen want je red het niet om voor 22.00 bij de eerste overnachtingspalen te zijn!”*

## 5.7 Conclusie

Over verkeersinformatie is het grootste deel van de schippers tevreden. Vooral de tijdigheid en de duidelijkheid van de verkeersinformatie worden positief beoordeeld. De vindbaarheid en de volledigheid van de verkeersinformatie worden iets minder positief beoordeeld. Schippers zijn vooral tevreden over informatie over getijden en waterstanden. Informatie over de actuele bezetting van ligplaatsen en onverwachte stremmingen worden relatief laag beoordeeld.

De meeste schippers gebruiken zowel offline informatiebronnen als online informatiebronnen. Het traditionele Teletekst is de meest gebruikte offline informatiebron, maar ook van alle online informatiebronnen is de website van NOS Teletekst de meest gebruikte. Alleen schippers die werkzaam zijn in de passagiersvaart maken minder vaak gebruik van Teletekst, maar meer van de websites van Rijkswaterstaat. Apps worden relatief weinig gebruikt. Vooral jongere schippers tot 26 jaar gebruiken vaker apps, terwijl de oudere groep schippers (68 plussers) juist minder vaak gebruik maken van websites of apps. Apps die het meest gebruikt worden zijn Tresco en Periskal, waarvan Tresco veruit de meest gebruikte app is.

Voorzieningen op en langs de vaarweg is het hoofdaspect waarover schippers het minst tevreden zijn. Dit heeft met name te maken met de afgifte van huisvuil en het aantal afmeerplaatsen. Ook over de andere genoemde voorzieningen langs de vaarweg zijn de schippers niet positief gestemd. Hoewel dit aspect het laagst beoordeeld wordt, heeft het relatief weinig impact op de algemene tevredenheid (zie hoofdstuk 3).

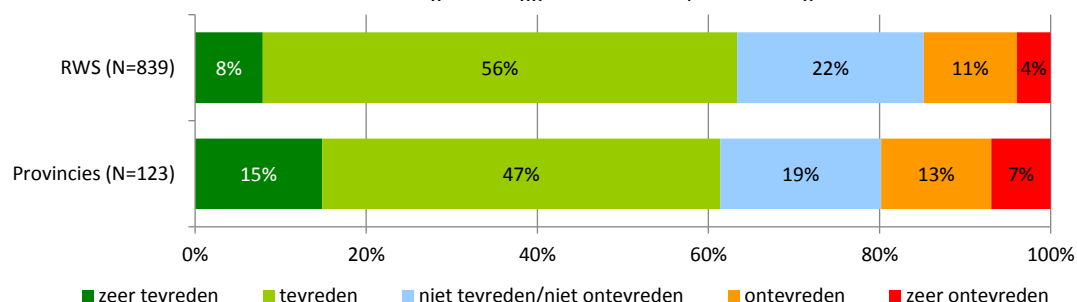
## 6. Doorstroming

*De doorstroming bepaalt in welke mate men zich kan verplaatsen op de vaarwegen. In dit hoofdstuk komen diverse factoren met betrekking tot de doorstroming op de vaarweg aan bod: bediening van bruggen en sluisen, (uitvoering van) werkzaamheden en reistijd. Daarnaast wordt dieper ingegaan op zowel geplande werkzaamheden als ongeplande vertragingen/stremmingen.*

### 6.1 Tevredenheid over bediening bruggen en sluisen

Ruim zes op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over de bediening van bruggen en sluisen op de Nederlandse vaarwegen (64% van schippers op rijksvaarwegen en 62% op provinciale vaarwegen). Schippers die over provinciale vaarwegen hebben gevaren zijn significant vaker zeer tevreden over de brug- en sluisbediening dan schippers die over rijksvaarwegen hebben gevaren. Respectievelijk 15 en 20 procent van de binnenvaartschippers die gevaren hebben over een vaarweg van Rijkswaterstaat of provincie is (zeer) ontevreden over de bediening van bruggen en sluisen op de vaarweg.

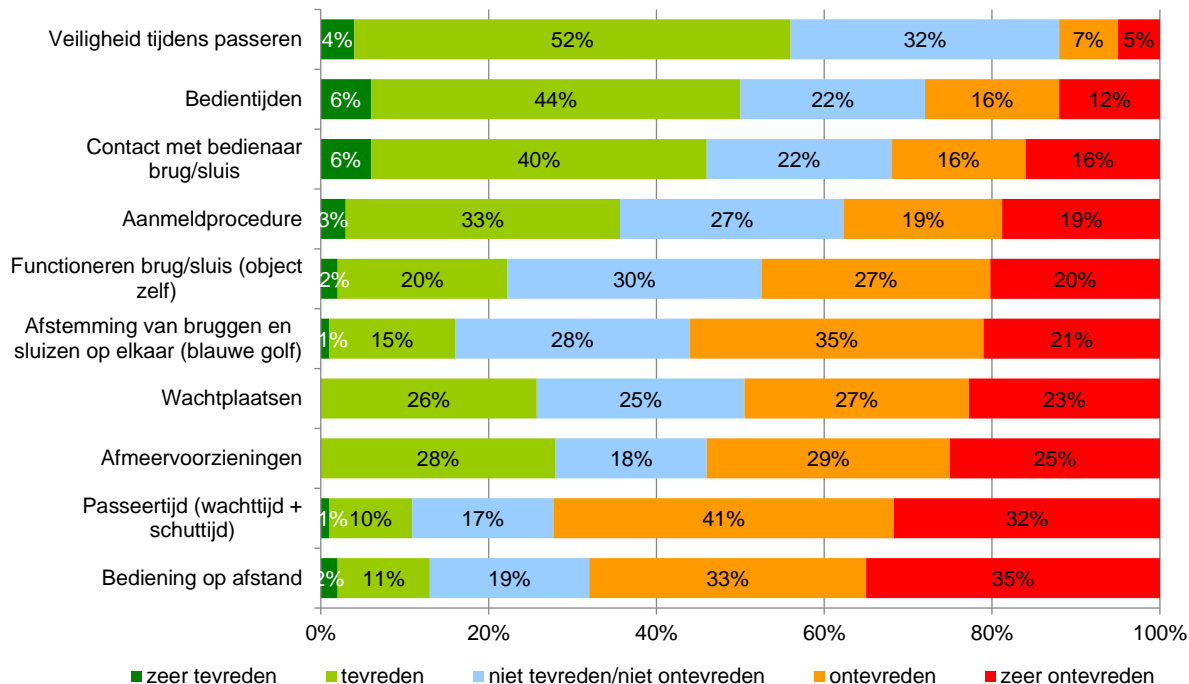
**Figuur 6.1** Hoe tevreden bent u over de bediening van bruggen en sluisen op de vaarweg?



### 6.2 Tevredenheid deelaspecten bediening bruggen en sluisen

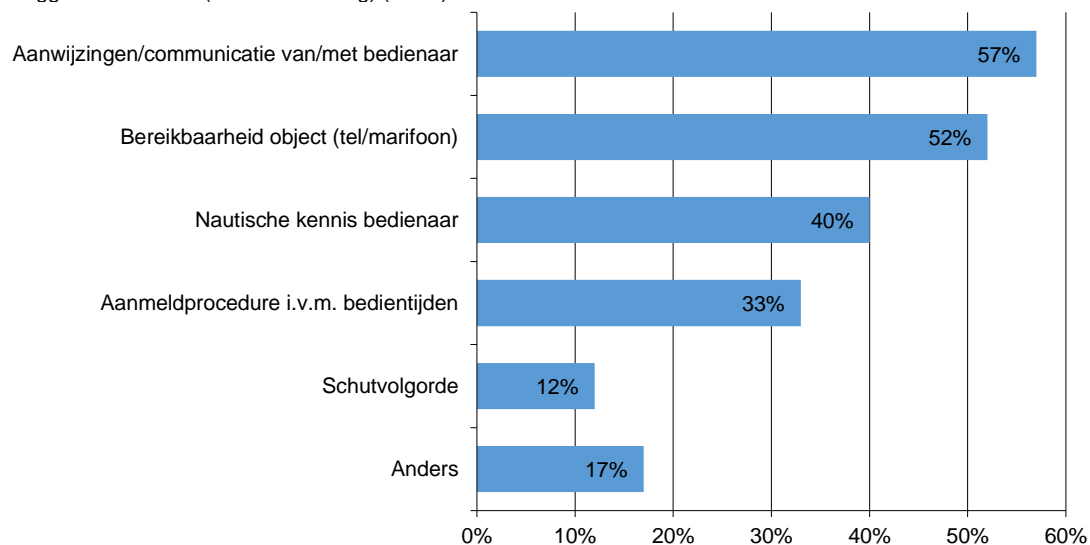
In figuur 6.2 is weergegeven waar de schippers die eerder aangaven ontevreden te zijn over de bediening van bruggen en sluisen, precies ontevreden over zijn. De ontevredenheid is het grootst over de bediening op afstand en de passeertijd (wachtijd en schuttijd): ruim 2 op de 3 schippers zijn hier (zeer) ontevreden over. De veiligheid tijdens het passeren wordt het positiefst beoordeeld: ruim de helft van de schippers is hier (zeer) tevreden over.

**Figuur 6.2** Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van bediening van bruggen en sluisen langs de gevaren vaarweg? (Nmin=104)



In figuur 6.2 is te zien dat 32 procent van de schippers (zeer) ontevreden is over het contact met de bedienaar van de sluis of brug. In figuur 6.3 is deze ontevredenheid verder uitgediept. De ontevredenheid over het contact met de bedienaar van de brug/sluis heeft met name te maken met de directe communicatie met de bedienaar, alsmede met de bereikbaarheid van het object. De schutvolgorde is in mindere mate van belang (genoemd door 12% van de ontevreden schippers). De antwoorden bij de categorie ‘anders’ lopen flink uiteen. Waar een aantal schippers benadrukt dat ze ontevreden zijn over de bedienaar zelf (‘laks en ongemotiveerd’, ‘bedienaar bedient meerdere objecten en vergeet dan waar hij of zij mee bezig is’, ‘moeilijk verstaanbaar’), vindt een andere schipper dat ‘bedienars – net als de schippers – opgezadeld worden met door hogerhand bedachte ideeën’.

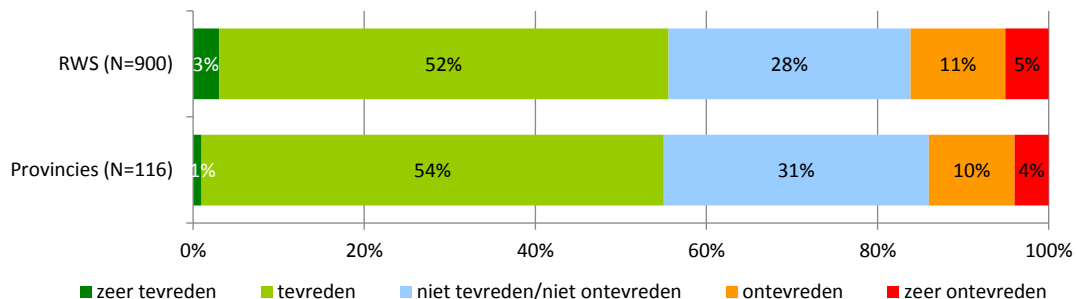
**Figuur 6.3** Kunt u aangeven wat de oorzaak is van uw ontevredenheid over het contact met de bedienaar van bruggen en sluisen? (meerkeuzevraag) (N=42)



## 6.3 Tevredenheid over uitvoering van werkzaamheden

Ruim de helft van de binnenvaartschippers is (zeer) tevreden over de uitvoering van werkzaamheden op de Nederlandse vaarwegen. Zestien procent van de schippers die over rijksvaarwegen hebben gevaren is (zeer) ontevreden over de uitvoering van werkzaamheden. Bij de provincies is 14 procent (zeer) ontevreden. Er zijn geen significante verschillen.

**Figuur 6.4** Hoe tevreden bent u over de uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg?

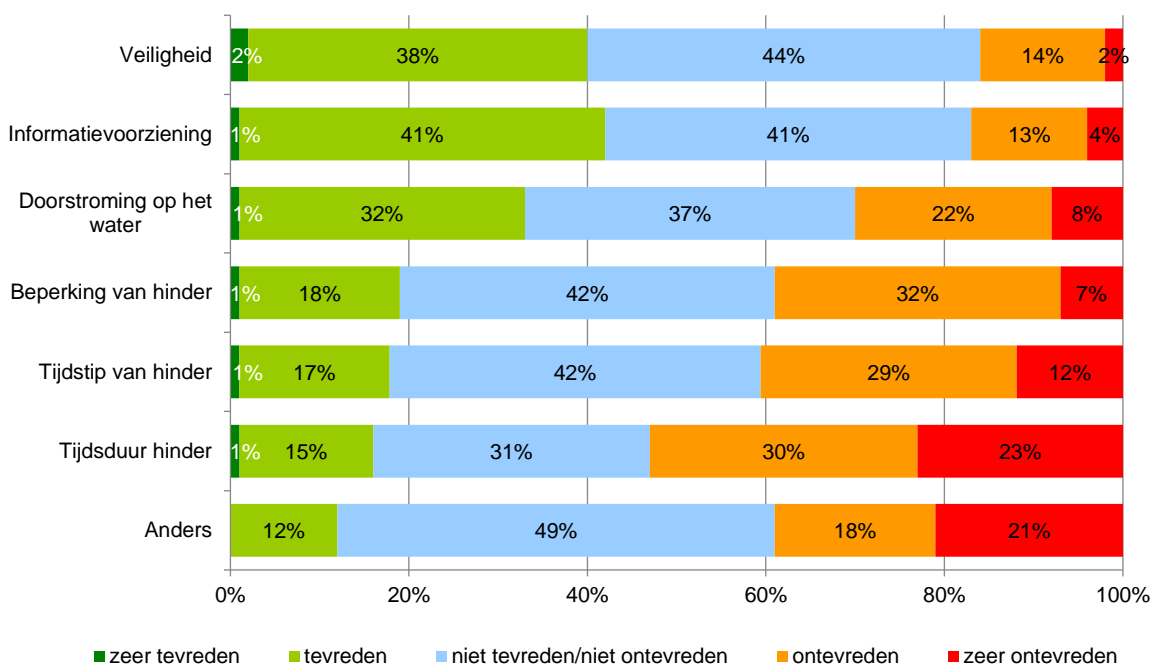


## 6.4 Tevredenheid deelaspecten uitvoering van werkzaamheden

Figuur 6.5 laat de tevredenheid van schippers zien over de deelaspecten met betrekking tot uitvoering van werkzaamheden op de vaarweg. Alleen schippers die ontevreden zijn over de uitvoering van werkzaamheden in het algemeen hebben deze vraag ingevuld. Schippers zijn met name ontevreden over de tijdsduur en het tijdstip van de hinder. Ook vinden bijna vier op de tien schippers dat de hinder niet genoeg wordt beperkt. Wat betreft de veiligheid en informatievoorziening rondom werkzaamheden zijn schippers relatief meer tevreden.

Bij de open antwoorden komt met name naar voren dat men ontevreden is over de duur van de hinder en het feit dat er juist geen werkzaamheden zijn. Men is in dat geval ontevreden over de huidige staat van de vaarweg en zou hier graag verbetering in zien.

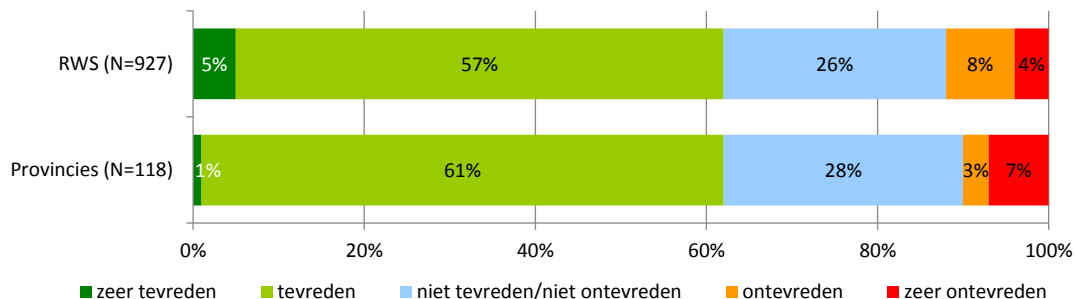
**Figuur 6.5** Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van werkzaamheden op de gevaren vaarweg? (Nmin=57)



## 6.5 Tevredenheid over reistijd

Zes op de tien binnenvaartschippers zijn (zeer) tevreden over de reistijd op de Nederlandse vaarwegen (62%). Twaalf procent van de schippers die over rijksvaarwegen hebben gevaren en 10 procent van de schippers die over provinciale vaarwegen hebben gevaren is (zeer) ontevreden over de reistijd (figuur 6.6). Dit zijn geen significante verschillen.

**Figuur 6.6** Hoe tevreden bent u over de reistijd op de vaarweg?

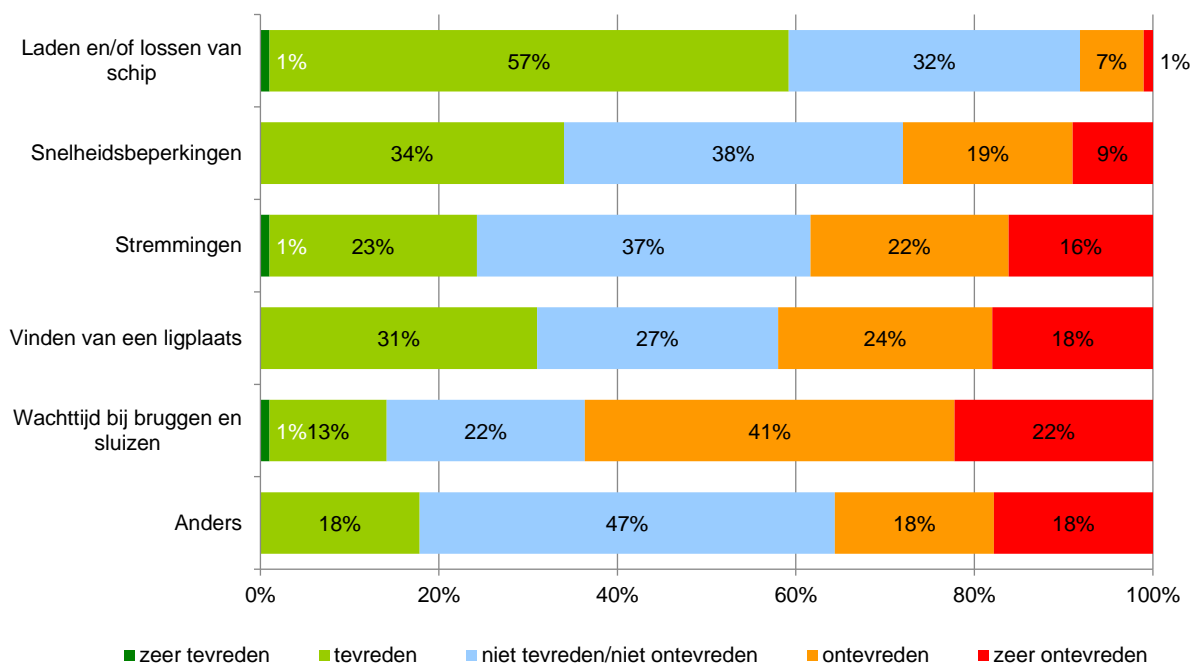


## 6.6 Tevredenheid deelaspecten reistijd

In figuur 6.7 is weergegeven over welke aspecten met betrekking tot de reistijd de schippers ontevreden zijn. Men is met name ontevreden over de wachttijd bij bruggen en sluisen. Bijna twee op de drie schippers zijn hier (zeer) ontevreden over. Laden en/of lossen van een schip mag op meer tevredenheid van de schippers rekenen (58% van de schippers is (zeer) tevreden).

Bij de open antwoorden wordt door een aantal schippers een tekort aan ligplaatsen genoemd als factor van ontevredenheid over de reistijd.

**Figuur 6.7** Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van reistijd op de gevaren vaarweg? (Nmin=34)

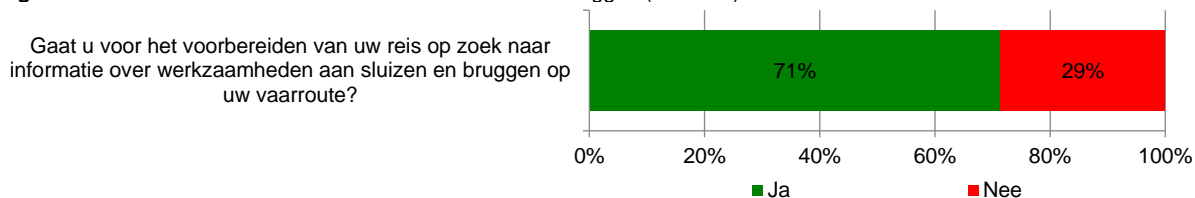


## 6.7 Geplande werkzaamheden

In figuur 6.8 is te zien of schippers op zoek gaan naar informatie over werkzaamheden aan sluizen en bruggen op hun vaarroute voordat ze aan hun reis beginnen.

Bij 71 procent van de schippers is dit een vast onderdeel van hun voorbereiding. Het overige deel zegt geen informatie op te zoeken ter voorbereiding op hun reis.

**Figuur 6.8** Informatie over werkzaamheden aan sluizen en bruggen (N=1.096)



## BAS-berichten<sup>6</sup>

Vervolgens is aan de schippers gevraagd of BAS-berichten voldoende informatie verschaffen in het geval van werkzaamheden (figuur 6.9). Het merendeel van de schippers (63%) geeft aan geen gebruik te maken van BAS-berichten. Van de schippers die wel gebruik maken van BAS-berichten geeft een ruime meerderheid aan dat BAS-berichten voldoen aan de informatievoorziening.

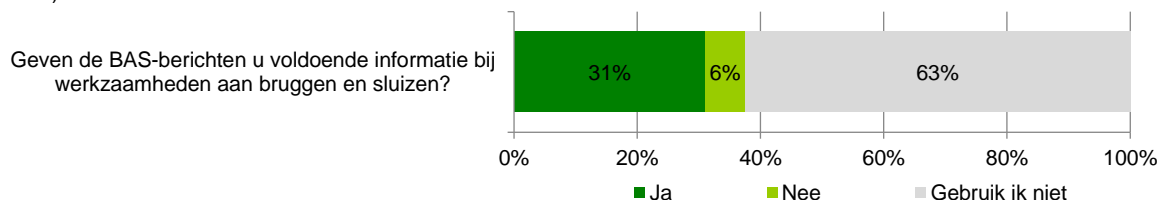
Op de open vraag welke informatie men mist bij de BAS-berichten, antwoordt men dat BAS-berichten niet altijd actueel zijn en dat ze niet gebruiksvriendelijk zijn.

*“Vaak staan er nog bas berichten in de kaart die allang afgerond zijn.”*

*“Ze zijn onoverzichtelijk, lange lijst zonder lijn.”*

*“Dat je niet op internet op vaarwater of brugnaam of sluisnaam kunt zoeken is het grootste gemis. Omdat alles in 1 lijst staat lees je gemakkelijk ergens overheen.”*

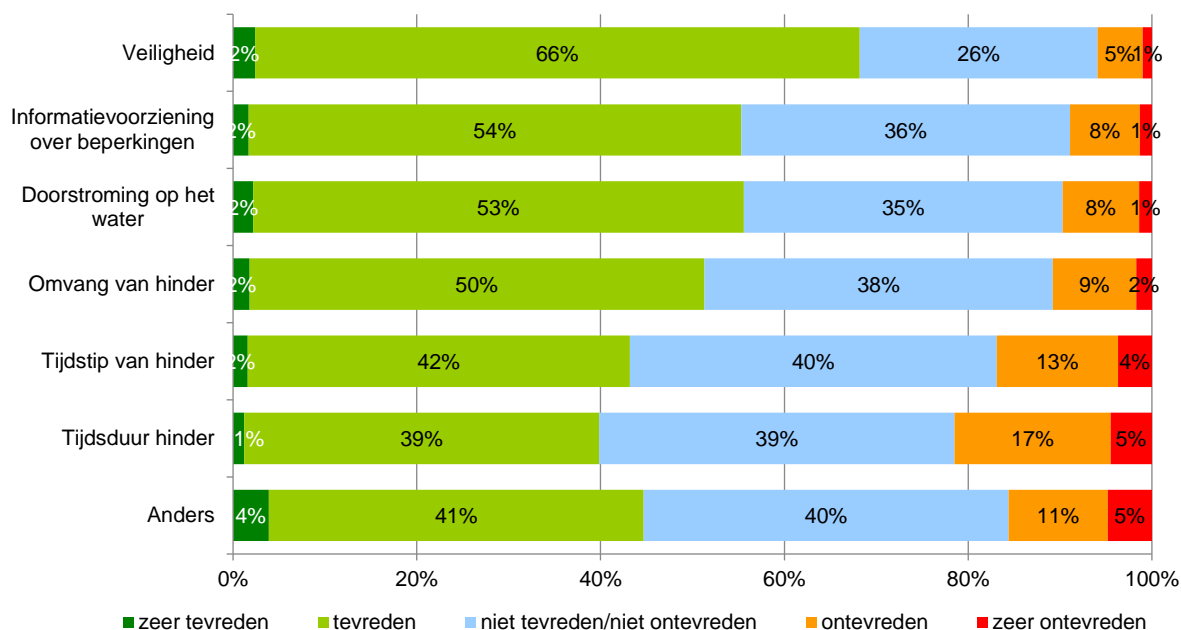
**Figuur 6.9** Geven de BAS-berichten u voldoende informatie bij werkzaamheden aan bruggen en sluizen? (N=1.096)



Met betrekking tot werkzaamheden is men het meest tevreden over de veiligheid (figuur 6.10). Ruim twee op de drie schippers zijn hier (zeer) tevreden over. De tijdsduur en het tijdstip van de hinder kan op minder ondersteuning rekenen: respectievelijk 22 en 17 procent van de binnenvaartschippers is (zeer) ontevreden over deze aspecten.

<sup>6</sup> Rijkswaterstaat geeft informatie via BAS-berichten (Berichten aan de Scheepvaart). Deze verschijnen ook op Teletekst, in navigatiesystemen, in apps en op [www.vaarweginformatie.nl](http://www.vaarweginformatie.nl).

**Figuur 6.10** Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van werkzaamheden op de gevaren vaarweg? (Nmin=36)

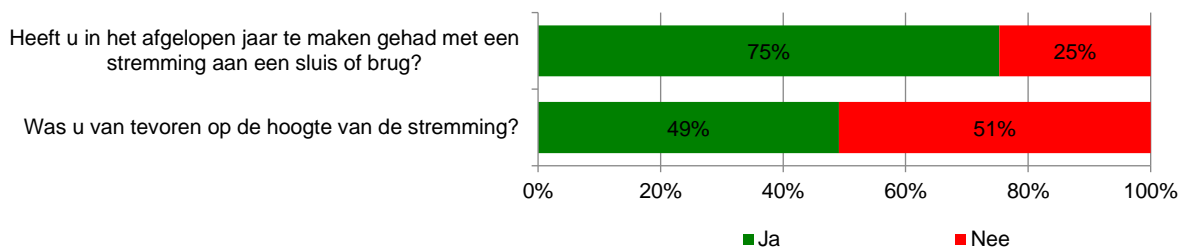


## 6.8 Ongeplande vertragingen/stremmingen

In figuur 6.11 is weergegeven dat driekwart van de schippers het afgelopen jaar te maken heeft gehad met een ongeplande stremming aan een sluis of brug. Ongeveer de helft van deze schippers was hier van tevoren van op de hoogte.

Schippers in de passagiersvaart hebben significant minder vaak te maken met stremmingen (37% heeft geen stremming ondervonden). In het geval van stremmingen, waren schippers in de passagiersvaart hier in mindere mate van op de hoogte (73% was hiervan niet op de hoogte).

**Figuur 6.11** Had u te maken met stremmingen, en was u hiervan van tevoren op de hoogte? (Nmin=825)



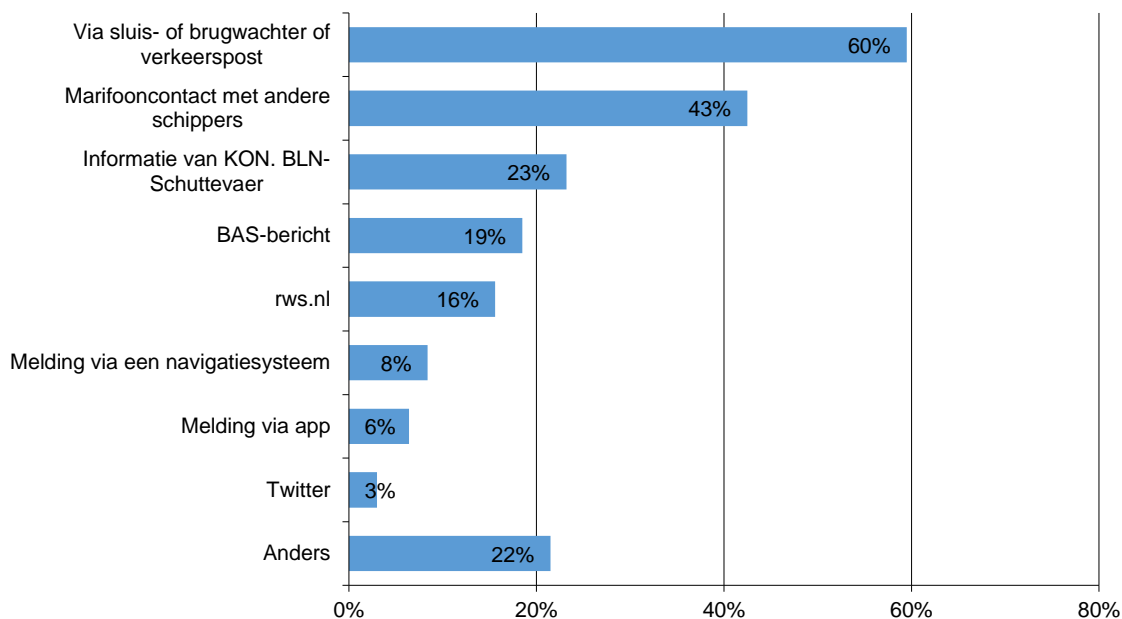
Schippers die op de hoogte zijn van stremmingen komen hiervan op de hoogte via de sluis- of brugwachter of via de verkeerspost (figuur 6.12). Ook marifooncontact met andere schippers is een veelgebruikte informatiebron. Online informatiebronnen – zoals de website van Rijkswaterstaat, meldingen via apps en Twitter – worden in mindere mate gebruikt.

Schippers in de passagiersvaart maken relatief vaker gebruik van meldingen via navigatie (22%) dan de overige deelsectoren (8%).

Bij de categorie Anders worden met name teletekst en borden langs de vaarweg genoemd als manier om op de hoogte te komen van stremmingen.

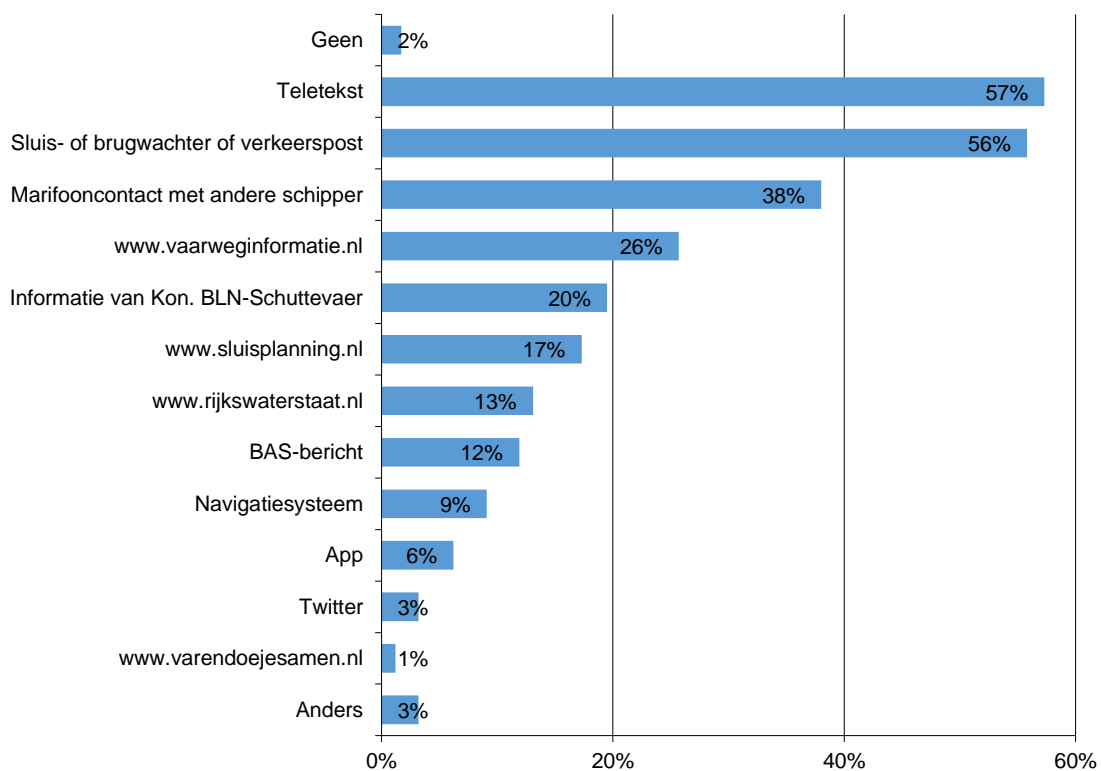


**Figuur 6.12** Via welke communicatiekanalen kwam u op de hoogte van de stremming? (% genoemd) (N=405)



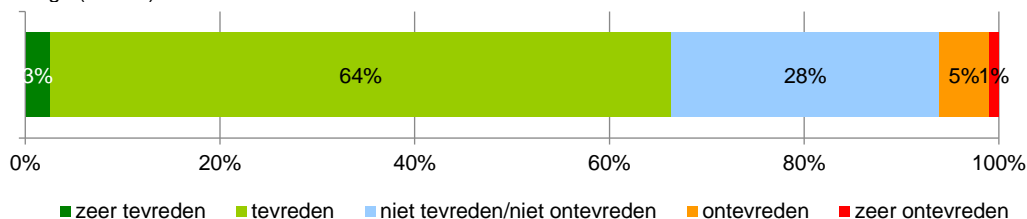
Slechts 2 procent van de schippers gaat niet op zoek naar informatie bij stremmingen (figuur 6.13). Ook hier blijken offline communicatiekanalen populairder dan online kanalen. Er zijn geen significante verschillen tussen leeftijdsgroepen. Schippers in de passagiersvaart gebruiken significant minder vaak Teletekst (11%) en maken vaker gebruik van de website van Rijkswaterstaat (33%).

**Figuur 6.13** Via welke communicatiekanalen gaat u zelf op zoek naar informatie bij en tijdens een stremming? (meerkeuzevraag) (N=405)



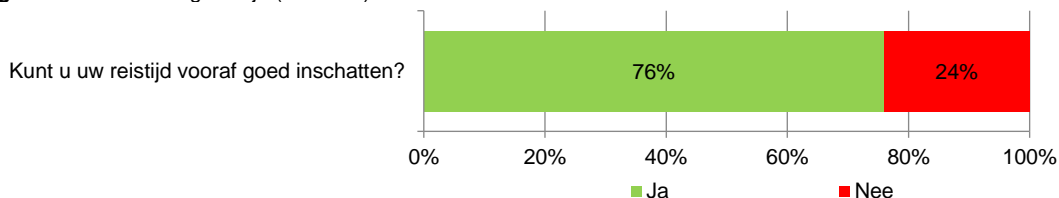
Figuur 6.14 laat zien dat ruim twee op de drie schippers (zeer) tevreden zijn over de volledigheid van de informatie tijdens stremmingen.

**Figuur 6.14** Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de volledigheid van de informatie tijdens een stremming? (N=392)



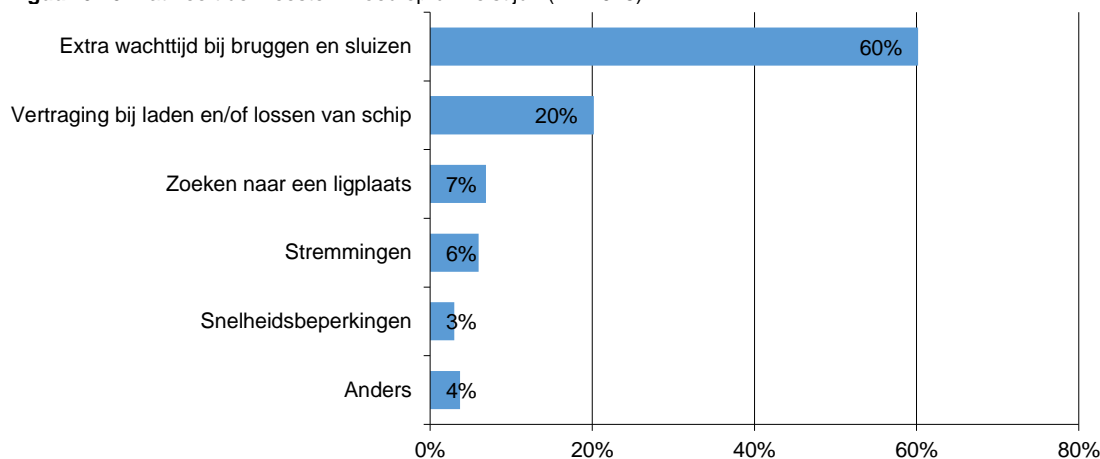
Ruim driekwart van de schippers vindt dat ze hun reistijd goed kunnen inschatten (figuur 6.15). Schippers in de deelsector passagiersvaart geven vaker aan dat ze de reistijd vooraf goed in kunnen schatten (85%) dan schippers in de overige deelsectoren (75%).

**Figuur 6.15** Inschatting reistijd (N=1.096)



Figuur 6.16 toont dat extra wachttijd bij bruggen en sluisen verreweg de meeste invloed heeft op de reistijd. Ook vertragingen bij laden en/of lossen van schepen is van invloed op de reistijd. Passagiersvaart heeft significant vaker last van stremmingen (13%), snelheidsbeperkingen (10%) en andere factoren (16%). Andere factoren die genoemd worden zijn met name het getij en de wind.

**Figuur 6.16** Wat heeft de meeste invloed op uw reistijd? (N=1.045)



## 6.9 Conclusie

De meeste binnenvaartschippers zijn tevreden over de bediening van bruggen en sluisen op de Nederlandse vaarwegen. Van de schippers die toch ontevreden zijn, heeft dit vooral te maken met de bediening op afstand en de passeertijd (wachttijd en schuttijd) en in mindere mate met de veiligheid tijdens het passeren. Wanneer men ontevreden is over het contact met de bedienaar, is dit vooral toe te schrijven aan de directe communicatie met de bedienaar en met de bereikbaarheid van het object.

Met betrekking tot werkzaamheden is men relatief tevreden. Als men ontevreden is, houdt dit met name verband met de tijdsduur en het tijdstip van de hinder. Schippers zijn daarentegen in meerdere mate tevreden over de informatievoorziening rondom werkzaamheden.

Een meerderheid van de schippers is tevreden over de reistijd op de vaarwegen. Ontevredenheid over de reistijd in het algemeen komt voornamelijk voort uit de (extra) wachttijd bij bruggen en sluisen. Men kan de reistijd van tevoren goed inschatten (76%). De meeste invloed op de reistijd heeft extra wachttijd bij bruggen en sluisen en vertraging bij laden en/of lossen van het schip.

Een ruime meerderheid van de schippers (71%) gaat ter voorbereiding op hun reis op zoek naar informatie over werkzaamheden aan bruggen en sluisen. Naast deze geplande werkzaamheden komen ook ongeplande stremmingen voor op het water. Het afgelopen jaar heeft 75 procent van de schippers te maken gehad met een ongeplande stremming aan een sluis of brug. Ongeveer de helft van de schippers was hiervan van tevoren op de hoogte. In de meeste gevallen komt men hiervan op de hoogte door contact met de sluis- of brugwachter, de verkeerspost of met andere schippers (via de marifoon). Online informatiebronnen worden hier in mindere mate voor gebruikt. Men is over het algemeen tevreden over de volledigheid van de informatie bij stremmingen.

## 7. Resultaten per beheerder

In dit hoofdstuk worden de resultaten per beheerder beschreven. In de eerste tabel is te zien hoe de beheerder scoort op de hoofdaspecten. Dit betreft een rangschikking van alle negen hoofdaspecten, in de volgorde van meest tevreden naar minst tevreden in de linkerkolom en in de volgorde van meest ontevreden naar minst ontevreden in de rechterkolom. De deelaspecten waarover de schippers bij de betreffende beheerder het meest (on)tevreden zijn, zijn gerangschikt in een top 5. Dit is alleen bij de beheerders van Rijkswaterstaat gedaan, omdat bij de provincies de respons te laag is.

De schippers die ontevreden waren over de hoofdaspecten hebben extra vragen voorgelegd gekregen over deelaspecten die hiermee samenhangen. Let daarom op bij het lezen van de tabellen met deelaspecten, dat deze vragen niet door iedere schipper zijn ingevuld, maar dat dit dus een selecte (kritische) groep is. Dit zorgt er ook voor dat de respons bij de deelaspecten erg laag is, waardoor de resultaten slechts indicatief zijn.

### Rijkswaterstaat

Schippers die op een vaarweg in het beheer van Rijkswaterstaat hebben gevaren, zijn gemiddeld het meest tevreden over de verkeersinformatie, gevolgd door kwaliteit van de vaarweg in het algemeen en aansluiting tussen vaarwegennet van andere beheerders. Het meest ontevreden zijn de schippers over de voorzieningen op en langs de vaarweg en de uitvoering van werkzaamheden.

RWS gemiddeld (Nmin=794)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
(Verkeers)informatie	73%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	23%
Kwaliteit van de vaarweg	67%	Uitvoering van werkzaamheden	16%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	64%	Veiligheid op de vaarweg	16%
Bediening van bruggen en sluizen	63%	Kwaliteit van de vaarweg	15%
Veiligheid op de vaarweg	63%	Bediening van bruggen en sluizen	15%
Reistijd	62%	Reistijd	13%
Handhaving op de vaarweg	61%	Handhaving op de vaarweg	11%
Uitvoering van werkzaamheden	56%	(Verkeers)informatie	7%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	50%	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	6%

Van de groep ontevreden schippers, is men het meest ontevreden over het afgeven van het huisvuil en het aantal afmeerplaatsen (deelaspecten van voorzieningen langs de vaarweg). Over brughooftes, zowel met betrekking tot de kwaliteit als de verkeersveiligheid, is men het meest tevreden.

RWS gemiddeld (Nmin=46)	(Zeer) Tevreden		(Zeer) Ontevreden
Brughooftes (kwaliteit)	80%	Afgeven huisvuil	89%
Brughooftes (verkeersveiligheid)	72%	Aantal afmeerplaatsen	77%
Laden en/of lossen van schip	60%	Passeertijd (bruggen en sluizen)	73%
Markeringen (betonning/kribbakens) (kwaliteit)	56%	Diepte van de vaarweg (kwaliteit)	72%
Veiligheid tijdens passeren (bruggen en sluizen)	53%	Bediening op afstand (bruggen en sluizen)	70%

Het beheergebied van Rijkswaterstaat is opgedeeld in een zevental regio's. Deze regio's zijn:

- Noord-Nederland
- Oost-Nederland
- West-Nederland Noord
- West-Nederland Zuid
- Midden-Nederland
- Zuid-Nederland
- Zee en Delta

Hieronder worden de resultaten per regio van Rijkswaterstaat weergegeven.

## Noord-Nederland

In Noord-Nederland is de tevredenheid over verkeersinformatie ook het hoogst, net als het landelijk gemiddelde. Over de kwaliteit van de vaarweg is men ook goed te spreken. Het minst tevreden en ook het meest ontevreden, is men over voorzieningen op en langs de vaarweg in Noord-Nederland.

Noord-Nederland (N=55)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
(Verkeers)informatie	76%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	25%
Kwaliteit van de vaarweg	75%	Handhaving op de vaarweg	20%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	71%	Uitvoering van werkzaamheden	19%
Bediening van bruggen en sluisen	69%	Veiligheid op de vaarweg	17%
Veiligheid op de vaarweg	65%	Bediening van bruggen en sluisen	14%
Uitvoering van werkzaamheden	59%	Reistijd	14%
Handhaving op de vaarweg	59%	Kwaliteit van de vaarweg	7%
Reistijd	53%	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	6%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	51%	(Verkeers)informatie	3%

Van alle deelaspecten zijn de schippers in Noord-Nederland het meest ontevreden over het aantal afmeerplaatsen en de afmeervoorzieningen (bij bruggen en sluisen). Het meest tevreden is men over de deelaspecten markereringen (zoals betonning en kribbakens) met betrekking tot verkeersveiligheid en laden en/of lossen van het schip.

Noord Nederland (Nmin=5)	(Zeer) Tevreden		(Zeer) Ontevreden
Markeringen (betonning/kribbakens) (verkeersveiligheid)	100%	Aantal afmeerplaatsen	93%
Laden en/of lossen van schip	67%	Afmeervoorzieningen (bruggen en sluisen)	89%
Sociale veiligheid	62%	Afgeven huisvuil	77%
Markeringen (betonning/kribbakens) (kwaliteit)	60%	Overnachtingsplaatsen	73%
Breedte van de vaarweg (kwaliteit)	60%	Wachttijd bij bruggen en sluisen	70%

### Oost-Nederland

Schippers in Oost-Nederland zijn het meest tevreden over verkeersinformatie, gevolgd door bediening van bruggen en sluizen. Het minst tevreden en het meest ontevreden, is men over de kwaliteit van de vaarweg.

Oost-Nederland (N=232)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
(Verkeers)informatie	74%	Kwaliteit van de vaarweg	28%
Bediening van bruggen en sluizen	68%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	22%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	62%	Veiligheid op de vaarweg	16%
Reistijd	62%	Uitvoering van werkzaamheden	15%
Handhaving op de vaarweg	61%	Reistijd	12%
Veiligheid op de vaarweg	58%	Handhaving op de vaarweg	10%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	54%	Bediening van bruggen en sluizen	5%
Uitvoering van werkzaamheden	52%	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	5%
Kwaliteit van de vaarweg	48%	(Verkeers)informatie	5%

Van alle deelaspecten zijn de schippers in Oost-Nederland het minst tevreden over de diepte van de vaarweg – een deelaspect van kwaliteit van de vaarwegen – en het aantal afmeerplaatsen. Over brughogtes – zowel met betrekking tot kwaliteit als verkeersveiligheid – is men het meest tevreden, evenals over het contact met bedienaar van bruggen en sluizen.

Oost Nederland (Nmin=9)	(Zeer) Tevreden		(Zeer) Ontevreden
Brughogtes (kwaliteit)	89%	Diepte van de vaarweg (kwaliteit)	97%
Brughogtes (verkeersveiligheid)	89%	Aantal afmeerplaatsen	85%
Contact met bedienaar brug/sluis	89%	Afgeven huisvuil	82%
Markeringen (betonning/kribbakens) (kwaliteit)	64%	Spreiding afmeerplaatsen	78%
Markeringen (betonning/kribbakens) (verkeersveiligheid)	61%	Afmeervoorzieningen (bruggen en sluizen)	78%

### West-Nederland Noord

Schippers in West-Nederland Noord zijn het meest tevreden over de kwaliteit van de vaarweg, reistijd, uitvoering van werkzaamheden en bediening van bruggen en sluizen. Deze vier aspecten worden het best beoordeeld. Het minst tevreden is men over de veiligheid op de vaarweg. Hierover zijn schippers ook het meest ontevreden.

West-Nederland Noord (N=15)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
Kwaliteit van de vaarweg	90%	Veiligheid op de vaarweg	24%
Reistijd	86%	(Verkeers)informatie	17%
Uitvoering van werkzaamheden	82%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	15%
Bediening van bruggen en sluizen	79%	Handhaving op de vaarweg	14%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	74%	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	11%
(Verkeers)informatie	69%	Uitvoering van werkzaamheden	4%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	63%	Bediening van bruggen en sluizen	4%
Handhaving op de vaarweg	62%	Kwaliteit van de vaarweg	0%
Veiligheid op de vaarweg	59%	Reistijd	0%

Het aantal respondenten in West-Nederland Noord is helaas erg laag, wat ervoor zorgt dat de top 5 met deelaspecten resultaten bevat van enkele schippers (en in sommige gevallen slechts één schipper).

West Nederland Noord (Nmin=1)	(Zeer) Tevreden		(Zeer) Ontevreden
Brughogtes (verkeersveiligheid)	100%	Afmeervoorzieningen (bruggen en sluizen)	100%
Informatievoorziening bij werkzaamheden	100%	Overnachtingsplaatsen	100%
Bedientijden (bruggen en sluizen)	100%	Sociale veiligheid	100%
Aanmeldprocedure (bruggen en sluizen)	100%	Aantal afmeerplaatsen	67%
Doorstroming op het water bij werkzaamheden	100%	Afgeven huisvuil	67%

## West-Nederland Zuid

In West-Nederland Zuid zijn schippers het meest tevreden over verkeersinformatie. Ook zijn de schippers tevreden over kwaliteit van de vaarweg en de reistijd. Het minst tevreden is men in West-Nederland Zuid over voorzieningen op en langs de vaarweg, waarover men ook het meest ontevreden is.

West-Nederland Zuid (N=179)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
(Verkeers)informatie	78%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	19%
Kwaliteit van de vaarweg	77%	Kwaliteit van de vaarweg	12%
Reistijd	77%	Veiligheid op de vaarweg	10%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	73%	Bediening van bruggen en sluizen	10%
Handhaving op de vaarweg	71%	Uitvoering van werkzaamheden	8%
Veiligheid op de vaarweg	71%	Handhaving op de vaarweg	7%
Bediening van bruggen en sluizen	70%	(Verkeers)informatie	5%
Uitvoering van werkzaamheden	69%	Reistijd	5%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	55%	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	3%

Van de deelaspecten, krijgen wachttijden bij bruggen en sluizen en het afgeven van huisvuil de laagste tevredenheidsscores. Over brughogtes met betrekking tot verkeersveiligheid en laden en/of lossen van het schip is men het meest tevreden.

West Nederland Zuid (Nmin=5)	(Zeer) Tevreden		(Zeer) Ontevreden
Brughogtes (verkeersveiligheid)	100%	Wachttijd bij bruggen en sluizen	100%
Laden en/of lossen van schip	100%	Afgeven huisvuil	94%
Veiligheid tijdens passeren (bruggen en sluizen)	86%	Diepte van de vaarweg (kwaliteit)	87%
Brughogtes (kwaliteit)	83%	Overnachtingsplaatsen	84%
Contact met bedienaar brug/sluis	71%	Aantal afmeerplaatsen	81%

## Midden-Nederland

Schippers in Midden-Nederland zijn het meest tevreden over de kwaliteit van de vaarweg en verkeersinformatie, gevolgd door bediening van bruggen en sluisen. Het minst tevreden en het meest ontevreden, is men over voorzieningen op en langs de vaarweg.

Midden-Nederland (N=107)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
Kwaliteit van de vaarweg	80%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	22%
(Verkeers)informatie	77%	Veiligheid op de vaarweg	18%
Bediening van bruggen en sluisen	69%	Handhaving op de vaarweg	13%
Reistijd	67%	Bediening van bruggen en sluisen	12%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	66%	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	9%
Uitvoering van werkzaamheden	65%	(Verkeers)informatie	5%
Veiligheid op de vaarweg	63%	Uitvoering van werkzaamheden	4%
Handhaving op de vaarweg	58%	Reistijd	4%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	51%	Kwaliteit van de vaarweg	2%

Van alle deelaspecten zijn de schippers in Midden-Nederland het meest ontevreden over het afgeven van huisvuil en de diepte van de vaarweg (een deelaspect van kwaliteit van de vaarwegen). Het meest tevreden is men over de deelaspecten laden en/of lossen van het schip en brughogtes met betrekking tot verkeersveiligheid.

Midden Nederland (Nmin=3)	(Zeer) Tevreden		(Zeer) Ontevreden
Laden en/of lossen van schip	100%	Afgeven huisvuil	100%
Brughogtes (verkeersveiligheid)	67%	Diepte van de vaarweg (kwaliteit)	100%
Diepte van de vaarweg (verkeersveiligheid)	67%	Markeringen (betonning/kribbakens) (verkeersveiligheid)	100%
Veiligheid tijdens passeren (bruggen en sluisen)	62%	Aantal afmeerplaatsen	80%
Tijdigheid (verkeers)informatie	60%	Vinden van een ligplaats	80%

## Zuid-Nederland

Schippers in Zuid Nederland zijn het meest tevreden over de veiligheid op de vaarweg, de bediening van bruggen en sluisen en verkeersinformatie. De uitvoering van werkzaamheden en voorzieningen op en langs de vaarweg worden het slechtst beoordeeld. Deze aspecten leveren zowel de laagste tevredenheid als de hoogste ontevredenheid op.

Zuid-Nederland (N=146)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
Veiligheid op de vaarweg	54%	Uitvoering van werkzaamheden	46%
Bediening van bruggen en sluisen (Verkeers)informatie	54%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	30%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	53%	Bediening van bruggen en sluisen	29%
Handhaving op de vaarweg	52%	Kwaliteit van de vaarweg	28%
Kwaliteit van de vaarweg	52%	Reistijd	24%
Reistijd	49%	Veiligheid op de vaarweg	21%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	43%	(Verkeers)informatie	17%
Uitvoering van werkzaamheden	38%	Handhaving op de vaarweg	14%
	34%	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	11%



Van alle deelaspecten zijn de schippers in Zuid-Nederland het meest ontevreden over het afgeven van huisvuil en de bediening op afstand van bruggen en sluisen. Brughoogtes – een deelaspect van kwaliteit van de vaarwegen – en bedientijden van de bruggen en sluisen worden het best beoordeeld.

Zuid Nederland (Nmin=39)	(Zeer) Tevreden		(Zeer) Ontevreden
Brughoogtes (kwaliteit)	75%	Afgeven huisvuil	93%
Bedientijden (bruggen en sluisen)	62%	Bediening op afstand (bruggen en sluisen)	85%
Laden en/of lossen van schip	56%	Breedte van de vaarweg (verkeersveiligheid)	77%
Brughoogtes (verkeersveiligheid)	54%	Passeertijd (bruggen en sluisen)	76%
Diepte van de vaarweg (kwaliteit)	50%	Functioneren brug/sluis	73%

## Zee en Delta

In de regio Zee en Delta is de tevredenheid over de kwaliteit van de vaarweg en over de verkeersinformatie het hoogst. Het meest ontevreden is men over de bediening van bruggen sluisen in de regio Zee en Delta, gevolgd door voorzieningen op en langs de vaarweg.

Zee en Delta (N=158)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
Kwaliteit van de vaarweg	<b>83%</b>	Bediening van bruggen en sluisen	24%
(Verkeers)informatie	77%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	22%
Veiligheid op de vaarweg	70%	Reistijd	19%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	62%	Veiligheid op de vaarweg	12%
Handhaving op de vaarweg	62%	Uitvoering van werkzaamheden	12%
Reistijd	58%	Handhaving op de vaarweg	7%
Uitvoering van werkzaamheden	52%	(Verkeers)informatie	7%
Bediening van bruggen en sluisen	<b>51%</b>	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	6%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	46%	Kwaliteit van de vaarweg	5%

Van alle deelaspecten zijn de schippers in de regio Zee en Delta het meest ontevreden over de markeringen van betonning en kribbakens en het afgeven van huisvuil. Het meest tevreden is men over de deelaspecten diepte en breedte van de vaarweg – als deelaspecten van de hoofdaspecten verkeersveiligheid en kwaliteit).

Zee en Delta (Nmin=3)	(Zeer) Tevreden		(Zeer) Ontevreden
Diepte van de vaarweg (verkeersveiligheid)	100%	Markeringen (betonning/kribbakens) (verkeersveiligheid)	100%
Breedte van de vaarweg (kwaliteit)	75%	Afgeven huisvuil	90%
Sociale veiligheid	68%	Passeertijd (bruggen en sluisen)	78%
Breedte van de vaarweg (verkeersveiligheid)	67%	Walstroom	77%
Diepte van de vaarweg (kwaliteit)	63%	Wachttijd bij bruggen en sluisen	74%

## 8.2 Provincies

Schippers die op een vaarweg in het beheer van een van de provincies hebben gevaren, zijn gemiddeld het meest tevreden over de kwaliteit van de vaarweg, de verkeersinformatie en de aansluiting tussen het vaarwegennet van andere beheerders. Men is het meest ontevreden over voorzieningen op en langs de vaarweg en de bediening van bruggen en sluisen.

Provincies gemiddeld (Nmin=82)	(Zeer) tevreden		(Zeer) ontevreden
Kwaliteit van de vaarweg	69%	Voorzieningen op en langs de vaarweg	23%
(Verkeers)informatie	69%	Bediening van bruggen en sluisen	20%
Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	65%	Handhaving op de vaarweg	17%
Veiligheid op de vaarweg	63%	Veiligheid op de vaarweg	15%
Reistijd	62%	Uitvoering van werkzaamheden	14%
Bediening van bruggen en sluisen	62%	Kwaliteit van de vaarweg	11%
Handhaving op de vaarweg	60%	Reistijd	10%
Uitvoering van werkzaamheden	55%	Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	9%
Voorzieningen op en langs de vaarweg	48%	(Verkeers)informatie	7%

Vanwege de lage respons van schippers die op een vaarweg in het beheer van een van de provincies hebben gevaren, is besloten om geen tabellen met de resultaten per provincie weer te geven.

## Bijlage A. Profiel respondent

<b>Functie</b>	<b>Rijkswaterstaat</b>	<b>Provincies</b>	<b>Totaal</b>
Schipper/eigenaar	77%	79%	77%
Schipper in loondienst	21%	17%	20%
Anders	2%	4%	3%

<b>Deelsector</b>	<b>Rijkswaterstaat</b>	<b>Provincies</b>	<b>Totaal</b>
Droge lading	56%	58%	56%
Containervaart	10%	6%	9%
Tankvaart	21%	6%	19%
Sleep- en duwvaart	5%	6%	5%
Passagiersvaart	8%	24%	10%

<b>Lading</b>	<b>Rijkswaterstaat</b>	<b>Provincies</b>	<b>Totaal</b>
Zand / grind / klei e.d.	16%	34%	18%
Veevoer / andere voedingsproducten	25%	28%	25%
Staal / erts / ijzer e.d.	7%	2%	6%
Kolen (vaste brandstoffen)	4%	2%	4%
Oliën en chemicaliën	12%	4%	11%
Containers	11%	10%	11%
Gevaarlijke stoffen (kegelschepen)	8%	0%	8%
Anders, namelijk	17%	20%	17%

<b>Scheepsklasse</b>	<b>Rijkswaterstaat</b>	<b>Provincies</b>	<b>Totaal</b>
I (251-400)	6%	7%	6%
II (401-650)	9%	14%	9%
III (651-1250)	18%	49%	21%
IV (1251-2050)	23%	17%	22%
Va en hoger (>=2051)	45%	13%	42%

<b>Jaren ervaring</b>	<b>Rijkswaterstaat</b>	<b>Provincies</b>	<b>Totaal</b>
0-5 jaar	1%	4%	2%
6-10 jaar	6%	6%	6%
11-20 jaar	20%	23%	20%
21-30 jaar	27%	25%	27%
31-40 jaar	27%	24%	26%
41 jaar of langer	19%	19%	19%

<b>Leeftijd</b>	<b>Rijkswaterstaat</b>	<b>Provincies</b>	<b>Totaal</b>
Jonger dan 26 jaar	2%	2%	2%
26-45 jaar	34%	33%	34%
46-67 jaar	61%	62%	61%
68 jaar en ouder	3%	2%	3%

# Bijlage B. Tabellen<sup>7</sup>

## Rijkswaterstaat en provincies – Algemene vragen

	(Zeer) tevreden	(Zeer) ontevreden
<b>Ongevallen/incidenten op en rond het water</b>		
15. Snelheid hulpdiensten ter plaatse	75%	10%
15. Dienstverlening hulpdiensten	88%	3%
15. Zorg van beheerder voor vlotheid/doorstroming	75%	12%
15. Deskundigheid hulpverleningsinstantie	79%	7%
<b>Verkeersinformatie</b>		
25. Verkeersinformatie algemeen	73%	4%
26. Tijdigheid	70%	6%
26. Duidelijkheid	69%	7%
26. Juistheid	68%	6%
26. Vindbaarheid	53%	15%
26. Volledigheid	61%	8%
28. Informatie bedientijden bruggen en sluizen	66%	11%
28. Informatie over brughogtes	66%	11%
28. Informatie over waterdieptes	57%	16%
28. Informatie over waterstanden	74%	7%
28. Informatie over getijden	82%	3%
28. Informatie over stroming	66%	6%
28. Informatie over golfhoogtes	66%	7%
28. Informatie over onverwachte stremmingen	37%	25%
28. Informatie over geplande stremmingen	62%	11%
28. Informatie over de actuele status van bruggen	51%	11%
28. Informatie over de verwachte status van bruggen	47%	16%
28. Informatie actuele bezetting ligplaatsen	31%	36%
<b>Geplande werkzaamheden</b>		
32. Omvang hinder bij werkzaamheden	51%	11%
32. Veiligheid bij werkzaamheden	68%	6%
32. Doorstroming bij werkzaamheden	56%	10%
32. Informatievoorziening over beperkingen bij werkzaamheden	55%	9%
32. Tijdsduur hinder bij werkzaamheden	40%	22%
32. Tijdstip hinder bij werkzaamheden	43%	17%
32. Ander aspect bij werkzaamheden	45%	16%
<b>Ongeplande vertragingen/stremmingen</b>		
38. Volledigheid van de informatie tijdens een stremming	66%	6%

<sup>7</sup> De nummers van de items in de tabellenbijlage corresponderen met het vraagnummer in de vragenlijst.

## Rijkswaterstaat – KPI's en hoofdaspecten

% (zeer) tevreden	MN	NN	ON	WNN	WNZ	ZD	ZN	Totaal
47. Tevredenheid vaarweg	68%	68%	49%	76%	<b>69%</b>	64%	<b>42%</b>	59%
49. Tevredenheid beheer vaarweg	72%	62%	54%	72%	<b>76%</b>	69%	<b>41%</b>	62%
51. Kwaliteit van de vaarweg	<b>80%</b>	75%	<b>48%</b>	<b>90%</b>	<b>77%</b>	<b>83%</b>	<b>49%</b>	67%
51. Veiligheid op de vaarweg	63%	65%	58%	59%	71%	70%	54%	63%
51. (Verkeers)informatie	77%	76%	74%	69%	78%	77%	<b>53%</b>	73%
51. Bediening van bruggen en sluizen	69%	69%	68%	79%	70%	<b>51%</b>	54%	63%
51. Voorzieningen op en langs de vaarweg	51%	51%	54%	63%	55%	46%	38%	50%
51. Aansluiting vaarwegennet andere beheerders	66%	71%	62%	74%	<b>73%</b>	62%	52%	64%
51. Uitvoering van werkzaamheden	65%	59%	52%	<b>82%</b>	<b>69%</b>	52%	<b>34%</b>	56%
51. Handhaving op de vaarweg	58%	59%	61%	62%	<b>71%</b>	62%	52%	61%
51. Reistijd	67%	53%	62%	<b>86%</b>	<b>77%</b>	58%	<b>43%</b>	62%

% (zeer) ontevreden	MN	NN	ON	WNN	WNZ	ZD	ZN	Totaal
47. Tevredenheid vaarweg	10%	16%	27%	14%	14%	15%	<b>35%</b>	21%
49. Tevredenheid beheer vaarweg	6%	16%	18%	10%	14%	10%	<b>34%</b>	17%
51. Kwaliteit van de vaarweg	2%	7%	<b>28%</b>	0%	12%	5%	28%	15%
51. Veiligheid op de vaarweg	18%	17%	16%	24%	10%	12%	21%	16%
51. (Verkeers)informatie	5%	3%	5%	17%	5%	7%	17%	7%
51. Bediening van bruggen en sluizen	12%	14%	5%	4%	10%	24%	29%	15%
51. Voorzieningen op en langs de vaarweg	22%	25%	22%	15%	19%	22%	30%	23%
51. Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	9%	6%	5%	11%	3%	6%	11%	6%
51. Uitvoering van werkzaamheden	4%	19%	15%	4%	8%	12%	<b>46%</b>	16%
51. Handhaving op de vaarweg	13%	20%	10%	14%	7%	7%	14%	11%
51. Reistijd	4%	14%	12%	0%	5%	19%	24%	13%

## Provincies – KPI's en hoofdaspecten

Vanwege de lage respons van schippers die op een vaarweg in het beheer van een van de provincies hebben gevaren, zijn er in sommige gevallen extreme percentages weergegeven in onderstaande tabel. Deze resultaten zijn slechts indicatief, omdat zij gebaseerd zijn op een laag aantal respondenten.

<b>% (zeer) tevreden</b>	<b>Dr</b>	<b>FI</b>	<b>Fr</b>	<b>Gr</b>	<b>NH</b>	<b>Ov</b>	<b>Ut</b>	<b>Ze</b>	<b>ZH</b>	<b>Totaal</b>
47. Tevredenheid vaarweg	50%	40%	50%	69%	85%	100%	100%	42%	66%	64%
49. Tevredenheid beheer vaarweg	67%	60%	52%	62%	70%	100%	50%	67%	68%	65%
51. Kwaliteit van de vaarweg	50%	60%	58%	62%	70%	100%	100%	92%	72%	69%
51. Veiligheid op de vaarweg	50%	60%	44%	46%	74%	100%	0%	92%	69%	63%
51. (Verkeers)informatie	67%	80%	64%	85%	58%	67%	50%	83%	72%	69%
51. Bediening van bruggen en sluizen	67%	40%	44%	69%	63%	100%	100%	42%	75%	62%
51. Voorzieningen op en langs de vaarweg	60%	40%	46%	50%	42%	100%	0%	42%	53%	48%
51. Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	67%	60%	61%	55%	73%	100%	50%	55%	67%	65%
51. Uitvoering van werkzaamheden	50%	60%	41%	67%	50%	100%	50%	73%	58%	55%
51. Handhaving op de vaarweg	67%	60%	55%	69%	54%	67%	50%	73%	57%	60%
51. Reistijd	50%	60%	48%	77%	69%	100%	50%	33%	71%	62%

<b>% (zeer) ontevreden</b>	<b>Dr</b>	<b>FI</b>	<b>Fr</b>	<b>Gr</b>	<b>NH</b>	<b>Ov</b>	<b>Ut</b>	<b>Ze</b>	<b>ZH</b>	<b>Totaal</b>
47. Tevredenheid vaarweg	0%	20%	42%	23%	4%	0%	0%	17%	13%	18%
49. Tevredenheid beheer vaarweg	0%	0%	22%	0%	7%	0%	50%	0%	16%	11%
51. Kwaliteit van de vaarweg	0%	0%	13%	15%	15%	0%	0%	8%	9%	11%
51. Veiligheid op de vaarweg	0%	40%	24%	15%	11%	0%	0%	8%	16%	15%
51. (Verkeers)informatie	0%	20%	8%	0%	15%	0%	0%	0%	6%	7%
51. Bediening van bruggen en sluizen	0%	60%	22%	15%	19%	0%	0%	33%	16%	20%
51. Voorzieningen op en langs de vaarweg	40%	60%	27%	30%	23%	0%	0%	17%	16%	23%
51. Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders	0%	20%	11%	0%	14%	0%	0%	0%	13%	9%
51. Uitvoering van werkzaamheden	0%	20%	18%	0%	15%	0%	0%	27%	13%	14%
51. Handhaving op de vaarweg	17%	40%	14%	8%	17%	0%	0%	9%	25%	17%
51. Reistijd	0%	20%	17%	8%	8%	0%	0%	17%	7%	10%

## Rijkswaterstaat<sup>8</sup> – Deelaspecten bij ontevredenheid

% (zeer) tevreden	MN	NN	ON	WNN	WNZ	ZD	ZN	Totaal
<b>Kwaliteit</b>								
52. Diepte van de vaarweg	0%	40%	2%	0%	0%	63%	50%	19%
52. Breedte van de vaarweg	0%	60%	30%	0%	30%	75%	33%	34%
52. Brughogtes	0%	50%	89%	0%	83%	43%	75%	80%
52. Markeringen (betonning/kribbakens)	0%	60%	64%	0%	61%	50%	43%	56%
<b>Verkeersveiligheid</b>								
55. Diepte van de vaarweg	67%	50%	11%	100%	20%	100%	31%	33%
55. Breedte van de vaarweg	0%	50%	17%	100%	40%	67%	15%	26%
55. Brughogtes	67%	50%	89%	100%	100%	0%	54%	72%
55. Markeringen (betonning/kribbakens)	0%	100%	61%	50%	60%	0%	30%	49%
59. Tevredenheid maatregelen recreatievaart	22%	33%	31%	43%	22%	44%	12%	28%
<b>(Verkeers)Informatie</b>								
60. Tijdigheid	60%	0%	42%	0%	38%	22%	10%	25%
60. Duidelijkheid	40%	0%	25%	0%	13%	20%	10%	16%
60. Juistheid	60%	0%	17%	0%	22%	40%	5%	19%
60. Vindbaarheid	40%	50%	33%	0%	56%	50%	5%	29%
60. Volledigheid	50%	0%	8%	0%	44%	20%	5%	16%
<b>Bruggen en sluisen</b>								
61. Passeertijd	25%	22%	0%	0%	15%	8%	7%	11%
61. Bediening op afstand	8%	25%	25%	0%	18%	13%	3%	10%
61. Aanmeldprocedure	31%	25%	38%	100%	31%	44%	28%	35%
61. Bedientijden	31%	33%	44%	100%	50%	56%	62%	52%
61. Veiligheid tijdens passeren	62%	44%	56%	0%	86%	56%	40%	53%
61. Wachtplaatsen	23%	33%	22%	0%	20%	19%	37%	27%
61. Afmeervoorzieningen	15%	11%	22%	0%	21%	33%	34%	28%
61. Afstemming (blauwe golf)	20%	29%	33%	0%	25%	15%	9%	16%
61. Functioneren brug/sluis	46%	22%	11%	0%	46%	29%	0%	21%
61. Contact met bedienaar brug/sluis	54%	33%	89%	0%	71%	34%	35%	45%
<b>Voorzieningen op en langs de vaarweg</b>								
64. Auto afzetplaatsen	33%	8%	29%	50%	17%	48%	20%	28%
64. Overnachtingsplaatsen	12%	7%	12%	0%	7%	38%	26%	18%
64. Afgeven huisvuil	0%	15%	4%	33%	3%	3%	5%	5%
64. Walstroom	5%	30%	14%	33%	13%	0%	8%	11%
64. Sociale veiligheid	13%	62%	32%	0%	40%	68%	32%	37%
64. Bereikbaarheid hulpdiensten	14%	46%	20%	0%	19%	48%	18%	25%
64. Aantal afmeerplaatsen	8%	0%	6%	0%	3%	25%	17%	11%
64. Spreiding afmeerplaatsen	12%	15%	9%	0%	7%	28%	10%	13%
<b>Uitvoering van werkzaamheden</b>								
67. Beperking van hinder	25%	50%	28%	100%	18%	12%	13%	21%
67. Veiligheid bij werkzaamheden	25%	58%	35%	0%	33%	35%	43%	40%
67. Doorstroming op het water bij werkzaamheden	25%	50%	37%	100%	42%	12%	26%	31%
67. Informatievoorziening bij werkzaamheden	50%	50%	53%	100%	25%	24%	36%	40%
67. Tijdsduur hinder bij werkzaamheden	25%	42%	31%	100%	27%	0%	7%	17%
67. Tijdstip van hinder bij werkzaamheden	25%	36%	31%	100%	27%	6%	11%	19%
<b>Reistijd</b>								
69. Wachtijd bij bruggen en sluisen	20%	0%	42%	0%	0%	4%	9%	13%
69. Laden en/of lossen van schip	100%	67%	53%	0%	100%	59%	56%	60%
69. Stremmingen	40%	29%	40%	0%	20%	19%	13%	24%
69. Snelheidsbeperkingen	50%	44%	43%	0%	0%	44%	22%	36%
69. Vinden van een ligplaats	0%	13%	42%	0%	29%	29%	34%	31%

<sup>8</sup> \*\* Provincies niet opgenomen i.v.m. lage respons op deelaspecten bij ontevredenheid \*\*

% (zeer) ontevreden	MN	NN	ON	WNN	WNZ	ZD	ZN	Totaal
<b>Kwaliteit</b>								
52. Diepte van de vaarweg	100%	60%	97%	0%	87%	13%	33%	72%
52. Breedte van de vaarweg	50%	0%	52%	0%	44%	13%	60%	49%
52. Brughogtes	0%	25%	2%	0%	0%	29%	10%	6%
52. Markeringen (betonning/kribbakens)	0%	0%	13%	0%	17%	25%	14%	14%
<b>Verkeersveiligheid</b>								
55. Diepte van de vaarweg	33%	50%	78%	0%	80%	0%	39%	54%
55. Breedte van de vaarweg	67%	50%	61%	0%	40%	33%	77%	59%
55. Brughogtes	33%	50%	0%	0%	0%	67%	15%	13%
55. Markeringen (betonning/kribbakens)	100%	0%	22%	50%	20%	100%	10%	27%
59. Tevredenheid maatregelen recreatievaart	28%	33%	31%	57%	50%	22%	60%	39%
<b>(Verkeers)Informatie</b>								
60. Tijdigheid	40%	0%	25%	40%	38%	44%	40%	36%
60. Duidelijkheid	60%	0%	25%	60%	38%	40%	50%	42%
60. Juistheid	20%	0%	33%	40%	33%	20%	40%	32%
60. Vindbaarheid	60%	0%	25%	40%	33%	50%	45%	40%
60. Volledigheid	25%	0%	42%	20%	22%	50%	42%	36%
<b>Bruggen en sluisen</b>								
61. Passeertijd	67%	56%	78%	0%	69%	78%	76%	73%
61. Bediening op afstand	67%	50%	50%	0%	64%	63%	85%	70%
61. Aanmeldprocedure	31%	25%	50%	0%	31%	44%	36%	37%
61. Bedientijden	54%	33%	22%	0%	36%	18%	18%	25%
61. Veiligheid tijdens passeren	8%	11%	22%	0%	0%	11%	20%	13%
61. Wachtplaatsen	54%	67%	67%	0%	60%	56%	32%	49%
61. Afmeervoorzieningen	69%	89%	78%	100%	57%	56%	32%	54%
61. Afstemming (blauwe golf)	40%	43%	33%	0%	42%	56%	71%	56%
61. Functioneren brug/sluis	39%	56%	56%	0%	23%	38%	73%	50%
61. Contact met bedienaar brug/sluis	46%	44%	0%	0%	21%	34%	40%	34%
<b>Voorzieningen op en langs de vaarweg</b>								
64. Auto afzetplaatsen	50%	62%	50%	50%	67%	36%	65%	54%
64. Overnachtingsplaatsen	72%	73%	69%	100%	84%	53%	55%	67%
64. Afgeven huisvuil	100%	77%	82%	67%	94%	90%	93%	89%
64. Walstroom	65%	30%	35%	67%	50%	77%	72%	56%
64. Sociale veiligheid	42%	8%	18%	100%	28%	5%	29%	24%
64. Bereikbaarheid hulpdiensten	48%	36%	49%	67%	38%	28%	49%	43%
64. Aantal afmeerplaatsen	80%	93%	85%	67%	81%	63%	67%	77%
64. Spreiding afmeerplaatsen	64%	69%	78%	67%	74%	44%	58%	65%
<b>Uitvoering van werkzaamheden</b>								
67. Beperking van hinder	50%	0%	21%	0%	27%	53%	51%	37%
67. Veiligheid bij werkzaamheden	0%	8%	3%	0%	17%	18%	21%	14%
67. Doorstroming op het water bij werkzaamheden	0%	17%	30%	0%	33%	53%	32%	32%
67. Informatievoorziening bij werkzaamheden	0%	8%	7%	0%	8%	24%	22%	15%
67. Tijdsduur hinder bij werkzaamheden	25%	42%	23%	0%	27%	59%	66%	49%
67. Tijdstip van hinder bij werkzaamheden	25%	27%	19%	0%	27%	47%	52%	39%
<b>Reistijd</b>								
69. Wachtijd bij bruggen en sluisen	40%	70%	47%	0%	100%	74%	70%	67%
69. Laden en/of lossen van schip	0%	33%	12%	0%	0%	6%	6%	10%
69. Stremmingen	0%	14%	15%	0%	40%	42%	63%	39%
69. Snelheidsbeperkingen	25%	44%	29%	0%	0%	17%	33%	28%
69. Vinden van een ligplaats	80%	63%	25%	0%	43%	50%	38%	42%



# Bijlage C. Overzicht vaarwegen

## Rijkswaterstaat

---

### Midden-Nederland

---

Amsterdam-Rijnkanaal  
 Geldersche IJssel  
 Kattendiep en Ramsgeul  
 Keteldiep  
 Ketelmeer  
 Kustroute van de Friese Hoek naar Makkum en Kornwerderzand  
 Kustroute van Enkhuzen naar Den Oever  
 Kustroute vanaf de Pampusgeul langs Marken en de Noord-Hollandse kust naar het Krabbersgat  
 Lekkanaal  
 Merwedekanaal (benoorden de Lek)  
 Ramsdiep  
 Schokkerhaven  
 Vaarweg van Amsterdam via de Houtribsluizen naar Lemmer  
 Vaarweg van Amsterdam via de Krabbersgatsluizen naar Lemmer  
 Vaarweg van de Ketelbrug naar de Houtrib  
 Vaarweg van Enkhuzen naar Den Oever  
 Vaarweg van Urk naar Kornwerderzand  
 Vaarweg vanaf het IJmeer via de Randmeren naar het Ketelmeer  
 Zwarte Water  
 Zwolle-IJsselkanaal  
 Zwolsche Diep

---

### Noord-Nederland

---

Delfzijl - Eemshaven  
 Delfzijl - Emden  
 Den Helder - Lorentzsluizen Kornwerderzand  
 Den Helder - Lorentzsluizen Kornwerderzand  
 Den Helder - Stevinssluis Den Oever  
 Den Helder - Texel  
 Eemskanaal  
 Harlingen – Ameland  
 Harlingen - Lorentzsluizen Kornwerderzand  
 Harlingen - Noordzee  
 Harlingen - Terschelling  
 Harlingen – Vlieland  
 Lauwersmeer  
 Lauwersoog - Noordzee  
 Lauwersoog - Schiermonnikoog  
 Prinses Margrietkanaal  
 Van Starckenborghkanaal

---

## Oost-Nederland

---

Amsterdam-Rijnkanaal  
 Apeldoorns Kanaal  
 Beneden-Merwede en Noord  
 Boven-Merwede  
 Boven-Rijn  
 Ganzendiep  
 Kanaal van Sint Andries  
 Kanaal Zutphen-Enschede van de Twenthekanalen  
 Kanaal Zutphen-Enschede van de Twenthekanalen  
 Lek  
 Lek  
 Lekkanaal  
 Meppelerdiep  
 Merwedekanaal (benoorden de Lek)  
 Neder-Rijn  
 Oude IJssel  
 Oude Rivierarm bij De Steeg  
 Pannerdensch Kanaal  
 Prinses Marijkesluis en Voorhavens  
 Ramsdiep  
 Schokkerhaven  
 Stuwkanaal Amerongen  
 Stuwkanaal Driel  
 Stuwkanaal Hagestein  
 Waal  
 Zijkanaal naar Almelo van de Twenthekanalen  
 Zijkanaal naar Almelo van de Twenthekanalen  
 Zijtak naar het Zwarte Water via de Grote Kolksluis  
 Zwarte Water  
 Zwolle-IJsselkanaal  
 Zwolsche Diep

---

## West-Nederland Noord

---

Binnen-IJ  
 Buiten-IJ  
 Noordzeekanaal  
 Zijkanaal C (van het Noordzeekanaal)  
 Zijkanaal D (van het Noordzeekanaal)  
 Zijkanaal G (van het Noordzeekanaal)

---

## West-Nederland Zuid

---

Amer  
 Bakkerskil  
 Beneden-Merwede en Noord  
 Boven-Merwede  
 Dordtsche Kil  
 Haringvliet bezuiden Tiengemeten  
 Haringvliet, zuidelijke doorvaart Haringvlietbrug  
 Hollandsch Diep  
 Hollandsche IJssel  
 Lek  
 Maas  
 Nieuwe Merwede  
 Noord Hollandsch Diep  
 Oude Maas  
 Rietbaan  
 Sluis te Krimpen aan den IJssel en voorhavens  
 Spui en Beningen  
 Vaarweg Nieuwe Merwede-Amer door de Spieringsluis  
 Vaarweg Spijkerboor-Werkendam  
 Vaarweg van het Hollandsch Diep naar de Schelde-Rijnverbinding, Krammer en Grevelingenmeer  
 Vaarweg van het Hollandsch Diep via de Goereesesluis naar de Noordzee  
 Waal

---

## Zee en Delta

---

Bocht van Sint Jacob  
 Brabantsche Vaarwater, noordwestelijke uitloop naar het Keeten  
 Everingen  
 Geul naar de Betonhaven  
 Geul van Bommenede  
 Geul van de Roggenplaat  
 Geul van Herkingen  
 Geul van Ossehoek  
 Grevelingen  
 Hals en Springersdiep  
 Hammen  
 Hellegat  
 Hompelgeul  
 Kanaal door Zuid-Beveland  
 Kanaal van Gent naar Terneuzen met de Zijkanalen en havens  
 Krabbenkreek en aanliggende havens  
 Lodijksche Gat  
 Middelgat  
 Noordergat  
 Oosterschelde  
 Overloop van Zierikzee  
 Paardengeul  
 Pietermanskreek  
 Rede Brouwershaven  
 Route via Middensluis/Westbuitenhaven naar de Westerschelde  
 Schaar van Spijkerplaat  
 Schaar van Waarde  
 Schaar van Yerseke  
 Schelde-Rijnverbinding  
 Schenge  
 Toeleidingskanaal via de Oostsluis/Oostbuitenhaven naar de Westerschelde  
 Vaarwater benoorden Schutteplaat en Mosselplaat  
 Vaarwater beoosten Arneplaat, Aardbeieneiland en Haringvreter  
 Vaarwater langs Hoofdplaat  
 Vaarwater naar Kamperland  
 Vaarweg van de Krammersluizen naar de Oosterschelde en de Roompot  
 Vaarweg van het Hollandsch Diep naar de Schelde-Rijnverbinding, Krammer en Grevelingenmeer  
 Vlieger  
 Volkeraksluizen  
 Voortzetting Oosterschelde en Schaar van Colijnplaat  
 Westerschelde  
 Witte Tonnen Vlije en Brabantsche Vaarwater  
 Zandkreek en Veerse Meer  
 Zuid Everingen  
 Zuid Vlije, Jachtensluis Krammersluizen en Krammer-Sport  
 Zuid-Grevelingen

---

## Zuid-Nederland

---

Afgesneden Maas en havengebied te Roermond  
 Amertak  
 Bergsche Maas en Amer  
 Dode Maasarm  
 Gekanalizeerde Dieze  
 Heudensch Kanaal en Afgedamde Maas  
 Julianakanaal  
 Kanaal van Sint Andries  
 Kanaal Wessum-Nederweert  
 Maas  
 Maas  
 Maas van Wessum naar Ohe en Laak  
 Maas, afgesneden rivierbocht bij Linne  
 Maas-Waalkanaal  
 Maas-Waalkanaal  
 Markkanaal  
 Maximakanaal  
 Oude Maasje  
 Stuwkanaal Belfeld  
 Stuwkanaal Grave  
 Stuwkanaal Lith  
 Stuwkanaal Roermond  
 Stuwkanaal Sambeek  
 Stuwkanaal Sambeek  
 Verbindingskanaal in het Bossche Veld  
 Wilhelminakanaal  
 Zuid-Willemsvaart

## Provincies

---

### Drenthe

Binnengracht (w. gedeelte), Verbindingskanaal en Buitengracht te Coevorden  
 Hoogeveensche Vaart en Verlengde Hoogeveensche Vaart  
 Kanaal Almelo-De Haandrik (Overijsselsch Kanaal) en Coevorden-Vechtkanaal  
 Meppelerdiep  
 Noord-Willemskanaal

---

### Flevoland

Hoge Vaart  
 Lage Dwarsvaart  
 Lage Vaart  
 Lemster- en Zwolsevaart  
 Oostervaart  
 Urkervaart  
 Zwanendiep en Vollenhoverkanaal

---

### Friesland

Houkesloot  
 Janesloot  
 Johan Frisokanaal  
 Jonkers of Helomavaart  
 Nauwe Wijmerts  
 Nieuwe kanaal  
 Vaarweg naar Drachten  
 Vaarweg naar Heerenveen via de Nije Sansleat  
 Van Harinxmakanaal  
 Wijde Greuns

---

### Groningen

A.G. Wildervanckkanaal  
 Aduarderdiep  
 Hoendiep  
 Noord-Willemskanaal  
 Oude Eemskanaal  
  
 Reitdiep  
 Rensel  
 Winschoterdiep

---

### Noord-Holland

Alkmaardermeer  
 Amstel-Gouwevaart (Amstel en Aarkanaal)  
 Havens van Den Helder  
 Markervaart  
 Noordhollandsch Kanaal  
 Ringvaart van de Haarlemmermeerpolder (noordelijk gedeelte)  
 Tap- of Tochtsloot  
 Vaarweg Noordzeekanaal-Spaarne-Kagerplassen  
 Vaarweg Stolpen-Schagen-Kolhorn-Medemblik-IJsselmeer  
 Vaarweg van het Afgesloten-IJ naar de Oude Rijn  
 Vaarweg vanaf de Oude-Wetering via Leiden en Delft naar Rotterdam  
 Zaan

---

### Overijssel

De Riete / de Wetering  
 Kanaal Almelo-De Haandrik (Overijsselsch Kanaal) en Coevorden-Vechtkanaal  
 Kanaal Beukers-Steenwijk  
 Kanaal van Steenwijk naar de Linde  
 Steenwijkerdiep naar de Wetering  
 Vaarweg Blauwe Hand-Blokzijl  
 Vaarweg van het Giethoornse Meer naar het Kanaal van Steenwijk naar de Linde  
 Vaarweg van het Prinses Margrietkanaal naar de Ossenzijlersloot

---

### Utrecht

Eem  
 Havens van Amersfoort  
 Oude Rijn

---

### Zeeland

Kanaal door Walcheren

---

**Zuid-Holland**

---

Amstel-Gouwevaart (Amstel en Aarkanaal)

Gouwe

Gouwekanaal

Haagvliet

Merwedekanaal (bezuiden de Lek)

Oude Rijn

Vaarweg van het Rijn-Schiekanaal naar Katwijk

Vaarweg vanaf de Oude-Wetering via Leiden en Delft naar Rotterdam

Verbindingskanaal tussen het Merwedekanaal en de Linge bij de Arkelsche Dam

Voorhaven Julianasluis

# Bijlage D. Vragenlijst

## 1. Achtergrondkenmerken

Allereerst willen we u een aantal vragen stellen over uw achtergrond.

### 1. Bent u ...?

- Schipper/eigenaar
- Schipper in loondienst
- Aflosser → einde vragenlijst
- Bemanningslid → einde vragenlijst
- Anders, namelijk:

### 2. In welke deelsector vaart u?

- Droge lading
- Containervaart
- Tankvaart
- Sleep- en duwvaart
- Passagiersvaart → naar vraag 5

### 3. Welke lading vervoert u doorgaans?

- Zand / grind / klei e.d.
- Veevoer en andere voedingsproducten
- Staal / erts / ijzer e.d.
- Kolen (vaste brandstoffen)
- Oliën en chemicaliën
- Containers
- Gevaarlijke stoffen (kegelschepen)
- Anders, namelijk:

### 4. Wat is het laadvermogen van het schip? (scheepsklasse-categorieën)

CEMT-klasse	Laadvermogen (in ton)
• I	251-400
• II	401-650
• III	651-1250
• IV	1251-2050
• Va en hoger	>=2051

### 5. Bent u op dit moment nog actief als beroepsschipper (dus niet met pensioen/andere baan)?

- Ja
- Nee (einde vragenlijst)

5b. Hoeveel jaar vaart u al beroepsmatig?

- 0-5 jaar
- 6-10 jaar
- 11-20 jaar
- 21-30 jaar
- 31-40 jaar
- 41 jaar of langer

6. Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 26 jaar
- 26-45 jaar
- 46-67 jaar
- 68 jaar en ouder

## 2. Algemene vragen

Nu willen we u een aantal vragen stellen over uw algemene indruk van de vaarwegen en het beheer\* van de vaarwegen.

*\* zorg en onderhoud van vaarwegen om scheepvaart mogelijk te maken*

### 2.1 Eerste ingeving

7. Heeft u een voorbeeld van (het beheer van) een vaarweg waar u het meest tevreden over bent en kunt u aangeven waarom?  
Klik hieronder een punt aan op de kaart. Onder de kaart is ruimte om uw toelichting te geven.

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

8. Heeft u een voorbeeld van (het beheer van) een vaarweg waar u het minst tevreden over bent en kunt u aangeven waarom?  
Klik hieronder een punt aan op de kaart. Onder de kaart is ruimte om uw toelichting te geven.

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

9. Wat zou er volgens u als eerste moeten veranderen om het beheer van de vaarwegen te verbeteren?

<<Open antwoord>>

Weet niet / geen mening

### 2.2 Ongevallen/incidenten op en rond het water

De volgende vragen gaan over eventuele ongevallen of bijna ongevallen op het water.

10. Bent u de afgelopen twee jaar bij één of meerdere ongevallen of incidenten op of rond het water betrokken geweest?

- Ja
- Nee → naar vraag 16

11. Kunt u aangeven wat voor (bijna) ongevallen / incidenten op of rond het water het betrof?

[meerdere antwoorden mogelijk]

- Verloren gaan van het schip
- Schade die het schip niet zeewaardig maakt
- Materiële schade aan het schip
- Aanvaring tussen (beroeps)schepen
- Aanvaring met object of infrastructuur
- Schade aan het milieu (veroorzaakt door scheepsschade)
- Averij die (sleep)assistentie noodzakelijk maakt
- Overlijden, ziek/gewond van een persoon of vermist raken van een opvarende
- Verlies van lading
- Near miss (bijna ongeval)
- Anders, namelijk:

12. Kunt u de exacte locatie van het (bijna) ongeval/incident weergeven? U kunt hierna nog meer ongevallen/incidenten aangeven.

Klik hieronder een punt aan op de kaart. Graag onder de kaart aangeven of het een ongeval of een bijna ongeval betreft. Onder de kaart is ook ruimte om uw toelichting te geven.

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

Vraag 12b t/m 14 herhalen voor ieder incident van vraag 11

12b. Betrof dit een ongeval of bijna ongeval?

- Ongeval
- Bijna ongeval

13. Heeft u hulp ontvangen tijdens het incident?

- Ja
- Nee

Als 13=Nee, dan bij 14 alleen Er is geen hulp verleend / Er was geen hulp nodig mogelijk.

14. Wie heeft hulp verleend bij dit ongeval/incident? [meerdere antwoorden mogelijk]

- Rijkswaterstaat
- Andere vaarwegbeheerder
- Politie
- Landelijke Eenheid Infra
- Anders → naar vraag 16
- Er is geen hulp verleend → naar vraag 16
- Er was geen hulp nodig → naar vraag 16
- Weet niet → naar vraag 16

Ik wil nog een ongeval aangeven



15. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten van hulpverlening?

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet
<b>Snelheid waarmee de hulpdiensten ter plaatse waren</b>		
<b>Dienstverlening van de hulpdiensten</b>		
<b>Zorg van beheerder voor de vlotheid/doorstroming op het water</b>		
<b>Mate van deskundigheid van de hulpverleningsinstantie</b>		

16. Heeft u de afgelopen tijd te maken gehad met agressie/geweld op de vaarweg?

- Ja
- Nee → naar vraag 18

17. Kunt u de exacte locatie van het voorval met agressie/geweld weergeven? Indien u meerdere voorvallen hebt meegemaakt, kunt u meerdere locaties aangeven (kaartje)

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

18. Heeft u de afgelopen tijd te maken gehad met vandalisme aan uw eigen schip op of langs de vaarweg?

- Ja
- Nee → naar vraag 20

19. Kunt u de exacte locatie van het voorval met vandalisme weergeven? Indien u meerdere voorvallen hebt meegemaakt, kunt u meerdere locaties aangeven (kaartje)

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

## 2.3 (Verkeers)informatie

De volgende vragen gaan over de (verkeers)informatie die u ontvangt of die u raadpleegt op of rond het water.

20. Gebruikt u offline informatiebronnen om informatie in te winnen?

*Denk hierbij aan BAS-berichten in de vakbladen, navigatie, contact met andere schippers, teletekst, etc.*

- Ja
- Nee → naar vraag 22

21. Welke offline informatiebronnen gebruik u het meest? [meerdere antwoorden mogelijk, max. 3]

- BAS-berichten *[Rijkswaterstaat geeft informatie via BAS-berichten (Berichten aan de Scheepvaart). Deze verschijnen ook op Teletekst, in navigatiesystemen, in apps en op [www.vaarweginformatie.nl](http://www.vaarweginformatie.nl).]*
- Teletekst
- Navigatie
- Schippersalmanak
- Borden langs de vaarweg
- Contact met verkeerspost of bedienpost
- Contact met andere schippers
- Het 0800-nummer of het mailadres [08008002@rws.nl](mailto:08008002@rws.nl)
- Anders, namelijk:

22. Gebruikt u online informatiebronnen om informatie in te winnen?

- Ja, websites en/of e-maildiensten → naar vraag 23 (en 24 overslaan)
- Ja, apps → naar vraag 24
- Ja, zowel websites en/of e-maildiensten als apps
- Nee → naar vraag 25

22b. Wanneer gebruikt u meestal online informatiebronnen? [meerdere antwoorden mogelijk]

- Altijd en overal
- Wanneer ik niet bekend ben met de route
- Wanneer ik een stremming verwacht (werkzaamheden, brugopening, drukte)
- Anders, namelijk...

23. Welke websites en/of e-maildiensten gebruikt u het meest? [meerdere antwoorden mogelijk, max. 3]

- BAS-berichten via e-mail
- Varendoesamen.nl
- Vaarweginformatie.nl
- Sluisplanning.nl
- Rijkswaterstaat.nl
- Schuttevaer.nl
- Blauwegolfverbindend.nl
- Twitter
- NOS Teletekst
- BAS-berichten via e-mail
- Waterinfo.rws.nl
- Anders, namelijk:

24. Welke apps gebruikt u het meest? [meerdere antwoorden mogelijk, max. 3]

- RiverGuide (incl. BLIS)
- Vaarmelder
- KNRM helpt
- Waterkaarten
- Varen doe je samen
- PC Navigo
- Periskal
- Tresco
- Anders, namelijk:

25. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de (verkeers)informatie?

zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet
-----------------------------------------------------	-----------

26. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de volgende aspecten over (verkeers)informatie?

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet
<b>Tijdigheid</b>		
<b>Duidelijkheid</b>		
<b>Juistheid</b>		
<b>Vindbaarheid</b>		
<b>Volledigheid</b>		

27. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over <<antwoord gegeven bij 25 en 26>>.

Kunt u aangeven waarom?

<<open antwoord>>

Weet niet / geen mening

28. Kunt u aangeven hoe tevreden u over de volgende informatie bent?

Informatie over...

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t. gebruik ik niet
<b>bedientijden van bruggen en sluizen</b>			
<b>brughoogtes</b>			
<b>waterdieptes</b>			
<b>waterstanden</b>			
<b>getijden</b>			
<b>stroming</b>			
<b>golfhoogtes</b>			
<b>onverwachte stremmingen</b>			
<b>geplande stremmingen (o.a. werkzaamheden / evenementen)</b>			
<b>de actuele status van bruggen (is nu open of dicht)</b>			
<b>de verwachte status van bruggen (gaat open of dicht over X minuten)</b>			
<b>de actuele bezetting ligplaatsen in de haven</b>			

## 2.4 Geplande werkzaamheden

De volgende vragen gaan over geplande werkzaamheden op of rond het water.

29. Gaat u voor het voorbereiden van uw reis op zoek naar informatie over werkzaamheden aan sluizen en bruggen op uw vaarroute?

- Ja
- Nee

30. Geven de BAS-berichten u voldoende informatie bij werkzaamheden aan bruggen en sluizen?

- Ja → naar vraag 32
- Nee
- N.v.t. / Gebruik ik niet

31. Welke informatie (m.b.t. BAS-berichten) mist u bij werkzaamheden aan bruggen en sluizen?

<< open antwoord>>

Weet niet / geen mening

32. In welke mate bent u tevreden over de volgende aspecten van werkzaamheden op de vaarwegen?

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t. gebruik ik niet
<b>Omvang van hinder</b>			
<b>Veiligheid</b>			
<b>Doorstroming op het water</b>			
<b>Informatievoorziening over beperkingen</b>			
<b>Tijdsduur hinder</b>			
<b>Tijdstip van hinder</b>			
<b>Anders, namelijk:</b>			

33. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over <<antwoord gegeven bij 32>>. Kunt u aangeven waarom?  
 <<open antwoord>>  
 Weet niet / geen mening

## 2.5 Ongeplande vertragingen/stremmingen

De volgende vragen gaan over ongeplande vertragingen en stremmingen die u op het water meemaakt.

34. Heeft u in het afgelopen jaar te maken gehad met een stremming aan een sluis of brug?
- Ja
  - Nee → naar vraag 39
35. Was u van tevoren op de hoogte van de stremming?
- Ja
  - Nee → naar vraag 39
36. Via welke communicatiekanalen kwam u op de hoogte van de stremming? [meerdere antwoorden mogelijk]
- BAS-bericht
  - Melding via een navigatiesysteem
  - Melding via app
  - rws.nl
  - Twitter
  - Informatie van KON. BLN-Schuttevaer
  - Via sluis- of brugwachter of verkeerspost
  - Marifooncontact met andere schippers
  - Anders, namelijk:
37. Via welke communicatiekanalen gaat u zelf op zoek naar informatie bij en tijdens een stremming? [meerdere antwoorden mogelijk]
- Geen
  - BAS-bericht
  - Teletekst
  - Navigatiesysteem
  - App
  - Informatie van Kon. BLN-Schuttevaer
  - Sluis- of brugwachter of verkeerspost
  - Marifooncontact met andere schipper
  - [www.vaarweginformatie.nl](http://www.vaarweginformatie.nl)
  - [www.sluisplanning.nl](http://www.sluisplanning.nl)
  - [www.varendoejesamen.nl](http://www.varendoejesamen.nl) (voor check stremmingen wordt doorgelinkt naar [www.vaarweginformatie.nl](http://www.vaarweginformatie.nl))
  - [www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl) (voor scheepvaartberichten wordt doorgelinkt naar [www.vaarweginformatie.nl](http://www.vaarweginformatie.nl))
  - Twitter
  - Anders, namelijk:

38. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de volledigheid van de informatie tijdens een stremming? Ofwel of deze informatie antwoord geeft op de vragen die u heeft tijdens een stremming aan een sluis of brug?
- Zeer tevreden
  - Tevreden
  - Niet tevreden/niet ontevreden
  - Ontevreden
  - Zeer ontevreden
  - Weet niet
  - N.v.t.
39. Kunt u uw reistijd vooraf goed inschatten?
- Ja
  - Nee
40. Wat heeft de meeste invloed op uw reistijd?
- Extra wachttijd bij bruggen en sluisen
  - Vertraging bij laden en/of lossen van schip
  - Stremmingen
  - Snelheidsbeperkingen
  - Zoeken naar een ligplaats
  - Anders, namelijk:
  - Niet van toepassing

## 2.6 Duurzame leefomgeving en Smart Shipping

Smart Shipping brengt de ontwikkelingen van geautomatiseerd varen bij elkaar voor het verbeteren van de veiligheid, efficiency en duurzaamheid. De grootschalige invoering van volledig onbemande schepen is niet het doel van Smart Shipping.

De volgende vragen gaan over Smart Shipping die u op het water meemaakt.

41. Bent u bekend met Smart Shipping?
- Ja
  - Nee
42. Verwacht u dat Smart Shipping systemen/middelen zoals slimme sensoren, camera's en motoren u helpen om veiliger, schoner en efficiënter te varen?
- Ja
  - Nee
  - Weet niet
43. Verwacht u dat u deze technieken op termijn zal gaan gebruiken?
- Ja, binnen 3 jaar
  - Ja, binnen 5 jaar
  - Ja, binnen 10 jaar
  - Nee
  - Weet niet

### 3. Laatst gevaren route

De volgende vragen gaan over uw laatst gevaren route, we willen u nu vragen uw laatst gevaren route in gedachten te houden bij het antwoorden.

#### 3.1 Laatst gevaren route

44. In welke provincie(s) heeft u tijdens uw laatste route gevaren? [meerdere antwoorden mogelijk]  
(Dropdownmenu met alle provincies)

45. Op welke vaarweg(en) heeft u tijdens uw laatste route gevaren? [meerdere antwoorden mogelijk]  
(Dropdownmenu met (hoofd)vaarwegen van RWS en provincie(s) waar men heeft gevaren op basis van vraag 44)

Indien meerdere vaarwegen gekozen → naar vraag 46  
Indien één vaarweg gekozen → naar vraag 47

46. U heeft aangegeven op meerdere vaarwegen te hebben gevaren tijdens uw laatste route. We willen graag dat u de volgende vragen voor slechts één vaarweg beantwoordt. Daarom willen we u vragen om een van de vaarwegen te kiezen om uw mening over te geven.

Over welke vaarweg wilt u de volgende vragen beantwoorden?  
(Alle aangekruiste vaarwegen bij vraag 45 [max 1 vaarweg])

LET OP: De volgende vragen gaan over <<vaarweg X>>. (automatisch aanvullen o.b.v. vraag 46)

#### 3.2 Algemene tevredenheid

47. Hoe tevreden bent u in het algemeen over <<vaarweg X>>?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden/niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet

48. Als u een rapportcijfer aan <<vaarweg X>> moet geven, welk cijfer geeft u dan? (1= zeer slecht; 10=zeer goed)  
Rapportcijfer: ...

49. Hoe tevreden bent u in het algemeen met het beheer\* van <<vaarweg X>>?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden/niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet

\* zorg en onderhoud van vaarwegen om scheepvaart mogelijk te maken

50. Als u een rapportcijfer aan de beheerder van <<vaarweg X>> moet geven, welk cijfer geeft u dan? (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)  
Rapportcijfer: ...

51. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van <<vaarweg X>>?

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet
<b>Kwaliteit van de vaarweg</b>		
<b>Veiligheid op de vaarweg</b>		
<b>(Verkeers-)informatie</b>		
<b>Bediening van bruggen en sluizen</b>		
<b>Voorzieningen op en langs de vaarweg</b>		
<b>Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders</b>		
<b>Uitvoering van werkzaamheden</b>		
<b>Handhaving op de vaarweg</b>		
<b>Reistijd</b>		

Als in de tabel van vraag 51 een respondent aangeeft (zeer) ontevreden te zijn, gaat op dat/die aspect(en) de enquête nader in (zie vragen hoofdstuk 4).

## 4. Bij ontevredenheid

U hebt aangegeven ontevreden te zijn over: <<automatisch genereren van de onderwerpen waarover respondent (zeer) ontevreden was bij vraag 51>>.

Graag willen we nader ingaan op dit onderwerp / deze onderwerpen.

*Houdt u hierbij <<vaarweg X>> gedachten.*

### 4.1 Kwaliteit van de vaarweg

52. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van kwaliteit van de vaarweg?

*Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>*

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet
<b>Diepte van de vaarweg</b>		
<b>Breedte van de vaarweg</b>		
<b>Brughoogtes</b>		
<b>Markeringen (betonning/kribbakens)</b>		
<b>Anders, namelijk:</b>		

53. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over één of meerdere aspecten met betrekking tot de kwaliteit van <<vaarweg X>>. Kunt u dit toelichten en – indien mogelijk – de exacte locatie aangeven? (kaartje)

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

### 4.2 Veiligheid op de vaarweg

54. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over de veiligheid op de vaarweg. Kunt u aangeven of te maken had met: [meerdere antwoorden mogelijk]

*Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>*

- De inrichting van de vaarweg → naar vraag 55
- Mede-gebruikers op de vaarweg → naar vraag 57
- Anders, namelijk:

55. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over de veiligheid in relatie tot de inrichting van <<vaarweg X>>. Kunt u aangeven hoe u de verkeersveiligheid heeft ervaren met betrekking tot de volgende aspecten?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

	zeer veilig – zeer onveilig (vijfpuntschaal)	n.v.t.
<b>Diepte van de vaarweg</b>		
<b>Breedte van de vaarweg</b>		
<b>Brughoogtes</b>		
<b>Markeringen (betonning/kribbakens)</b>		
<b>Anders, namelijk:</b>		

[indien (zeer) onveilig bij vraag 55]:

56. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over één of meerdere aspecten met betrekking tot de veiligheid van de inrichting van <<vaarweg X>>. Kunt u dit toelichten en – indien mogelijk – de exacte locatie aangeven? (kaartje)

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

57. Kunt u aangeven hoe u de verkeersveiligheid heeft ervaren met betrekking tot de volgende aspecten?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

	zeer veilig – zeer onveilig (vijfpuntschaal)	n.v.t.
<b>Vrachtvaart</b>		
<b>Tankvaart</b>		
<b>Sleep- en duwvaart</b>		
<b>Passagiersvaart</b>		
<b>Recreatievaart</b>		

[indien (zeer) onveilig bij vraag 57]:

58. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over de veiligheid in relatie tot de medegebruikers van <<vaarweg X>>. Kunt u aangeven wat de oorzaak was? [meerdere antwoorden mogelijk]

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

- Dode hoek/niet stuurboordwal houden
- Gedrag/houding beroepsvaart
- Gedrag/houding recreatievaart
- Overtreden van de regels door beroepsvaart
- Overtreden van de regels door recreatievaart
- Te hard varen door beroepsvaart
- Te hard varen door recreatievaart
- Zwemmers of recreatief gebruik in de vaarweg
- Drukke op de vaarweg
- Anders, namelijk:

59. Hoe tevreden bent u over de maatregelen die getroffen worden om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen op <<vaarweg X>>? (zoals vaarwegmarkering, gescheiden vaarroutes, gescheiden schutten etc.).

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden/niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet
- N.v.t.



### 4.3 (Verkeers)informatie

60. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten van (verkeers)informatie van de vaarweg?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)
<b>tijdigheid</b>	
<b>duidelijkheid</b>	
<b>juistheid</b>	
<b>vindbaarheid</b>	
<b>volledigheid</b>	

### 4.4 Bediening van bruggen en sluisen

61. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van bediening van bruggen en sluisen?

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t.
<b>Passeertijd (wachtijd + schuttijd)</b>			
<b>Bediening op afstand</b>			
<b>Aanmeldprocedure</b>			
<b>Bedientijden</b>			
<b>Veiligheid tijdens passeren</b>			
<b>Wachtplaatsen</b>			
<b>Afmeervoorzieningen</b>			
<b>Afstemming van bruggen en sluisen op elkaar (blauwe golf)</b>			
<b>Functioneren brug/sluis (object zelf)</b>			
<b>Contact met bedienaar brug/sluis</b>	→ Skip vraag 62 als men ALLEEN ontevreden is over contact met bedienaar		

62. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over één of meerdere aspecten met betrekking tot **de bediening van bruggen en sluisen** van <<vaarweg X>>. Kunt u dit toelichten en – indien mogelijk – de exacte locatie aangeven? (kaartje)

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

[Vraag 63 alleen indien Contact met bedienaar brug/sluis = (zeer) ontevreden]

63. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over het contact met de bedienaar van bruggen of sluisen van <<vaarweg X>>. Wat is hier de oorzaak van?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

- Aanmeldprocedure i.v.m. bedientijden
- Schutvolgorde
- Aanwijzingen/communicatie van/met bedienaar
- Bereikbaarheid object (tel/marifoon)
- Nautische kennis bedienaar
- Anders, namelijk...
- Weet niet

#### 4.5 Voorzieningen op en langs de vaarweg

64. Hoe tevreden bent u over de volgende voorzieningen op en langs de vaarweg?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t.
<b>Auto afzetplaats</b>			
<b>Overnachtingsplaatsen</b>			
<b>Afgeven huisvuil</b>			
<b>Walstroom</b>			
<b>Sociale veiligheid</b>			
<b>Bereikbaarheid hulpdiensten</b>			
<b>Aantal afmeerplaatsen</b>			
<b>Spreiding afmeerplaatsen</b>			

65. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over één of meerdere voorzieningen op <<vaarweg X>>. Kunt u dit toelichten en – indien mogelijk – de exacte locatie aangeven? (kaartje)

Digitale kaart + mogelijkheid toe te lichten

#### 4.6 Aansluiting tussen vaarwegennet andere beheerders

66. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over de aansluiting tussen vaarwegennet van andere beheerders op <<vaarweg X>>. Kunt u dit toelichten met een voorbeeld?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

<<open antwoord>>

Weet niet

#### 4.7 Uitvoering van werkzaamheden

67. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van werkzaamheden op de vaarweg?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t.
<b>Beperking van hinder</b>			
<b>Veiligheid</b>			
<b>Doorstroming op het water</b>			
<b>Informatievoorziening</b>			
<b>Tijdsduur hinder</b>			
<b>Tijdstip van hinder</b>			
<b>Anders, namelijk:</b>			

#### 4.8 Handhaving op de vaarweg

68. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over de handhaving op de vaarweg op <<vaarweg X>>. Kunt u dit toelichten met een voorbeeld?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

<<open antwoord>>

Weet niet

## 4.9 Reistijd

69. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de reistijd?

Let op: denk hierbij aan <<vaarweg X>>

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t.
<b>Wachttijd bij bruggen en sluizen</b>			
<b>Laden en/of lossen van schip</b>			
<b>Stremmingen</b>			
<b>Snelheidsbeperkingen</b>			
<b>Vinden van een ligplaats</b>			
<b>Anders, namelijk:</b>			

## Wervingsvraag RWS Panel

Rijkswaterstaat waardeert het als u uw mening geeft. Als u vaker uw mening wilt geven, kunt u lid worden van het Klantenpanel Rijkswaterstaat. U ontvangt enkele keren per jaar via e-mail een uitnodiging om een online vragenlijst in te vullen over bijvoorbeeld verkeersinformatie, werkzaamheden en infrastructuur. Zo kunt u meepraten over dingen die u als (vaar)weggebruiker belangrijk vindt. Rijkswaterstaat gebruikt de uitkomsten voor concrete verbeteracties.

70. Wilt u vaker uw mening geven over actuele onderwerpen?

- Nee, geen belangstelling
- Ja, mijn e-mailadres is:

Hierna ontvangt u van ons een e-mail om de aanmelding te bevestigen. Controleer uw e-mail en klik op 'Registreren' om uw aanmelding te voltooien. U krijgt dan een korte vragenlijst en u kunt aangeven van welk panel u lid wilt worden.

## 5. Regiospecifieke/extra vragen vanuit organisatie

Nu komen er een paar vragen over de regio waar u uw laatste route gevaren heeft. We zouden het erg op prijs stellen als u deze ook wil invullen.

### 5.1 West-Nederland Zuid

In september 2017 zijn bij werkzaamheden aan de Volkeraksluizen extra schuiven in de schutdeuren aangebracht waardoor het schutproces sneller verloopt.

1. Was u op de hoogte van deze werkzaamheden en het beoogde doel?

- Ja, op de hoogte van de werkzaamheden en van het doel
- Ja, op de hoogte van de werkzaamheden maar niet van het doel
- Nee

2. Heeft u sinds oktober (na de afronding van de werkzaamheden) gemerkt dat het schutproces veranderd is bij de Volkeraksluizen?

- Ja, schutproces is sneller
- Ja, schutproces is langzamer
- Ik merk geen verschil
- Niet bewust van aanpassing

### 5.2 West-Nederland Noord

1. Hoe tevreden bent u over de lig- en wachtplaatsen bij ...

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t.
<b>IJmuiden (zee en binnenzijde)</b>			
<b>Oranjesluizen (inclusief Prins Willem Alexandersluis)</b>			

2. Op welke locaties vindt u het varen gevaarlijk? (max 3 locaties)
- Noordzeekanaal
  - Binnen-IJ
  - Buiten-IJ
  - Buitenhaven IJmuiden (IJgeul tot einde pieren)
  - Staande Mastroute West (Amstel)
  - Noord-Hollandsch Kanaal
  - Binnen-IJ bij de aansluiting Amsterdam Rijnkanaal
  - Anders, namelijk:
  - Geen van allen
3. Hoe tevreden bent u over de communicatie tussen u en de onderstaande meld- en verkeersposten?

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t.
<b>Verkeerspost Schellingwoude (Oranjesluizen)</b>			
<b>Zeeverkeerspost IJmuiden (Haven Operatie Centrum)</b>			

### 5.3 Noord-Nederland

1. Hoe ervaart u het varen over het Prinses Margrietkanaal dat de Friese meren (recreatievaart) kruist?
- Zeer veilig
  - Veilig
  - Niet veilig/ niet onveilig
  - Onveilig
  - Zeer onveilig
  - Weet niet /geen mening
2. Hoe tevreden bent u over het aantal ligplaatsen langs de HLD (Hoofdvaarweg Lemmer Delfzijl)?
- Zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)
  - Weet niet /geen mening
3. Zijn er ligplaatsen langs de HLD (PM Kanaal, Van Starckenborghkanaal en Eemskanaal) minder geschikt omdat ze op een onlogische plaats liggen?
- Nee
  - Ja namelijk (locatie/naam)
  - Weet ik niet
4. Ervaart u problemen met de diepgang op de HLD?
- Nee
  - Ja, op welke plek (kanaalnaam en km raai)
  - Weet ik niet

### 5.4 Zee en Delta

1. Weet u dat er een Nieuwe Sluis Terneuzen (NST) wordt gebouwd?
- Ja
  - Nee
2. Bent u bekend met de planningstool Terneuzen voor de binnenvaart?  
De planningstool is een instrument dat is gemaakt om onnodig wachten voor de binnenvaartschipper tijdens de bouw van de Nieuwe Sluis Terneuzen (2018 t/m 2022) te voorkomen.

Met deze tool weet u vooraf hoe laat en in welke kolk u kunt schutten en kunt u hierop uw planning afstemmen.

- Ja, ik ben bekend met de planningstool → naar vraag 3
- Nee, ik ben niet bekend met de planningstool

3. Maakt u gebruik van de planningstool? Waarom wel/niet?

- Ja → naar vraag 5
- Nee

3. Waarom maakt u geen gebruik van de planningstool?

<< open antwoord >> → einde vragenlijst

5. Op welke wijze meldt u zich meestal aan?

- Elektronisch via BICS
- Telefonisch (stemcomputer)
- Website sluisplanning.nl
- Marifoon

6. Wat is uw ervaring met de planningstool Terneuzen voor binnenvaart?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief/niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief
- Weet niet / geen mening

## 5.6 Oost-Nederland

1. Bent u bekend met het Havenbedrijf Twente?

- Ja
- Nee → skip 2 en 3

2. Bent u tevreden over de dienstverlening van het Havenbedrijf Twente?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden/niet ontevreden
- Ontevreden → naar vraag 3
- Zeer ontevreden → naar vraag 3

4. U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over de dienstverlening van het Havenbedrijf Twente. Kunt u dit toelichten?

<< open antwoord >>

5. Op het traject Wamel - Ophemert zijn langsdammen aangelegd. Vaart u op dit langsdamtraject op gelijke wijze of anders dan op de rest van de Waaltrajecten met kribben?

- Ik vaar op dezelfde afstand vanaf de langsdam als vanaf de kribkoppen
- Ik vaar op kleinere afstand vanaf de langsdam dan vanaf de kribkoppen
- Ik vaar op grotere afstand vanaf de langsdam dan vanaf de kribkoppen
- Ik ben hier nog niet langsgevaren
- Weet ik niet

6. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van dit Waaltraject met de langsdammen?

	zeer tevreden – zeer ontevreden (vijfpuntschaal)	weet niet	n.v.t.
<b>Diepte van de vaarweg</b>			
<b>Breedte van de vaarweg</b>			
<b>Markering overdag (betonning en kribbakens)</b>			
<b>Markering 's nachts (verlichting)</b>			

Vervolg vraag als ze ontevreden zijn:

Waarom bent u (deels) ontevreden over een of meerdere genoemde aspect(en) voor het Waaltraject met de langsdammen?

7. Heeft u het afgelopen jaar wel eens een gevaarlijke situatie meegemaakt op het Waaltraject met de langsdammen?

- Ja, namelijk...
- Nee
- Weet niet / n.v.t.

(In het geval van ja) En was dit meer, minder of gelijk aan voorgaande jaren?

- Ik heb het afgelopen jaar minder gevaarlijke situaties meegemaakt op dit traject van de Waal dan in voorgaande jaren
- Ik heb het afgelopen jaar ongeveer evenveel gevaarlijke situaties meegemaakt op dit traject van de Waal als in voorgaande jaren
- Ik heb het afgelopen jaar meer gevaarlijke situaties meegemaakt op dit traject van de Waal dan in voorgaande jaren

## 5.8 Provincie Drenthe

1. Vaart u wel eens op het Meppelerdiep?
  - Ja
  - Nee
2. (indien 1=ja) Hoe ervaart u daar de veiligheid m.b.t. brugbediening? Zeer onveilig t/m zeer veilig. (5 puntsschaal + weet niet/geen antwoord)
3. Indien (zeer) onveilig; waarom ervaart u de brugbediening als onveilig? (open vraag + weet niet/geen antwoord)
4. Is de bediening van bruggen en sluizen voldoende op elkaar afgestemd?
  - Ja
  - Nee
  - Weet ik niet
5. Zo nee, welke objecten zijn niet goed op elkaar afgestemd? (open vraag + weet niet/geen antwoord)

## 5.9 Provincie Overijssel

1. Ziet u mogelijkheden voor verbeteringen in de bedientijden door de provincie Overijssel?
  - Ja
  - Nee
 Zo ja, waar en welke?
2. Heeft u opmerkingen over de staat van beheer en onderhoud van de vaarwegen?
  - Ja
  - Nee
 Zo ja, waar en wat?

### 5.10 Provincie Flevoland

1. Hoe tevreden bent u in het algemeen met de bediening op afstand van de bruggen/sluizen in Flevoland? (5-puntsschaal, zeer ontevreden – zeer tevreden)
2. *(Indien (zeer) ontevreden)* Waarom bent u ontevreden over de bediening op afstand van de bruggen en sluisen in Flevoland? <<open vraag>> + weet niet

### 5.11 Provincie Fryslân

1. Onlangs hebben Provinciale Staten van Fryslân besloten om de vaart met CEMT klasse Va schepen naar Heerenveen te beperken. Wat zijn daarvan naar uw mening de gevolgen voor het beroepsgoederenvervoer via de binnenvaart? (open antwoord + weet niet)
2. Ook hebben Provinciale Staten van Fryslân besloten om het Van Harinxmakanaal geschikt te maken voor CEMT klasse Va schepen. De achterliggende gedachte is dat het Prinses Margrietkanaal bij stremming van de sluis te Lemmer via Kornwerderzand, Boontjes en Van Harinxmakanaal bereikbaar is. Aangenomen dat sluis Kornwerderzand is vernieuwd en de Boontjes daarvoor geschikt zijn, ziet u op dit traject nog andere knelpunten?
  - Ja, namelijk...
  - Nee
  - Weet ik niet
3. Heeft u ervaring met de centrale bediening van bruggen in Fryslân die recentelijk wordt uitgevoerd vanuit Leeuwarden? Kunt u verbeteringen aanbevelen in vergelijking met op afstand bediende bruggen elders?
  - Ja, namelijk...
  - Nee
  - N.v.t. / geen ervaring mee
4. Indien haalbaar, welke verbeteringen in het Friese vaarwegennetwerk zouden volgens u nog moeten worden uitgevoerd? (open antwoord + weet niet)

### Prijsverloting

Onder de deelnemers aan deze vragenlijst verloten we enkele prijzen. Welke prijs heeft uw voorkeur?

- Ja, VVV-bon van 70 euro
  - Ja, een abonnement op de digitale Schuttevaer
  - Nee
3. Als u kans wilt maken op een VVV-bon of de digitale Schuttevaer hebben we in ieder geval uw e-mailadres nodig. Uw gegevens worden enkel gebruikt om u te benaderen als u een prijs heeft gewonnen.  
E-mailadres: \_\_\_\_\_

Hartelijk dank voor uw medewerking.