



Haarlem

Gemeente Haarlem

Lukas J. Mulder

Wethouder duurzaamheid, wijken en mobiliteit

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

aan de leden van de commissie Ontwikkeling en Beheer

Datum 14 oktober 2013
Ons kenmerk 2013/408939
Contactpersoon Pernette Cameron
Doorkiesnummer 0235113451
E-mail camerop@haarlem.nl
Bijlage(n) Pleziervaart op het Spaarne, 2e meting
Onderwerp Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek pleziervaart 2013

Geachte leden van de commissie Ontwikkeling en Beheer,

Graag informeer ik u over de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek Pleziervaart 2013.

In 2010 hebben wij als gemeente een klanttevredenheidsonderzoek Pleziervaart gehouden onder varende bezoekers van Haarlem. Na 3 jaar hebben wij opnieuw dit onderzoek laten verrichten, om te zien of onze inspanningen op het gebied van watertoerisme de afgelopen jaren effect hebben gehad op de tevredenheid van de watertoerist. Dit blijkt het geval, want scoorden we in 2010 al goed met een 7,0; na 3 jaar is dit rapportcijfer gestegen naar een 7,4!

Hoe scoort Haarlem op de verschillende onderdelen in vergelijking met 2010?

RAPPORTCIJFERS:	2010	2013
Haarlem als verblijfplaats;	7,4	7,6
Vaarwegen rond Haarlem	7,4	7,6
Veiligheid op de wateren rond Haarlem	7,2	7,3
Bediening bruggen en sluizen	6,9	7,2
Wacht-, aanleg-, en overnachtingsplaatsen	6,6	6,8
Totaalcijfer doorvaart Haarlem	7,0	7,4

Uit bovengenoemde cijfers blijkt dat Haarlem in de ogen van de watertoerist op alle gebieden een hoger rapportcijfer gekregen heeft dan in 2010.

De achterliggende scores

Voor de achterliggende scores van elke categorie kan ik het beste naar het rapport verwijzen (zie bijlage), maar enkele zal ik hieronder kort benoemen.



Haarlem

2

Haarlem is een prettige verblijfstad

Door de pleziervaarders wordt opnieuw bevestigd dat Haarlem een aantrekkelijk imago heeft. De prettige sfeer, historische panden en het winkelaanbod dragen hiertoe bij, evenals de vele toeristische bezienswaardigheden. Het herhaalbezoek is groot. Een groot deel geeft aan langer dan 2 jaar geleden ook Haarlem bezocht te hebben. Het merendeel van het herhalingsbezoek vindt dat er verbeteringen in de stad zijn aangebracht t.o.v. 2010. Er zijn meer afmeermogelijkheden en terrasjes aan het water. Grootste trekker blijft het winkelen op loopafstand in de gezellige historische binnenstad en het horecabezoek. Driekwart van de varende bezoekers gaat winkelen. Een bijna even grote groep bezoekt horeca. Voor de economie van Haarlem zijn de bestedingen interessant. Gemiddeld geeft men € 104 aan winkelen uit (bijna gelijk gebleven met 2010), terwijl men bij het horecabezoek gemiddeld minder geld uitgeeft dan in 2010 (nu € 67, terwijl men in 2010 nog € 95 uitgaf). Echter men heeft in 2013 minder bezienswaardigheden in de stad bezocht dan in 2010 (zie figuur 2.2. op blz. 8 van het rapport).

De vaarwegen in Haarlem zijn uitstekend

Ook de kwaliteit van vaarwegen in Haarlem heeft met een 7,6 een goede score. Met name over de diepte en breedte van de vaarwegen zijn de meesten zeer tevreden. Ten opzichte van 2010 is de pleziervaarder aanmerkelijk meer tevreden als het gaat om het onderhoud aan bruggen en sluisen.

Veiligheid op water nagenoeg gelijk gebleven

Ruim 80% is tevreden over de veiligheid op de wateren rondom Haarlem en de gemiddelde score is dan ook een 7,3. Ongeveer 1 op de 6 personen vindt het gedrag van andere gebruikers en de handhaving van regels op het water minder goed. Dan gaat het onder andere om zaken als te hard varen, geen handhaving in weekend en vakanties.

Bediening bruggen en sluisen is verbeterd ten opzichte van 2010

De overgrote meerderheid is erg tevreden over het bedieningspersoneel van bruggen en sluisen. Een ruime meerderheid is tevreden over de bedieningstijden en de wachttijden van de bruggen. Bijna een kwart is ontevreden als het gaat om de wachttijden bij de bruggen. Men heeft ook de nodige ideeën aangereikt om hier verbetering in aan te brengen (zie pagina 14 van het rapport).

Wacht-, aanleg-, en overnachtingsplaatsen scoren relatief wat minder

Dit onderdeel scoort met 6,8 weliswaar een dikke voldoende, maar heeft wel het laagste cijfer van alle categorieën en er is ook slechts een lichte verbetering in de score ten opzichte van 2010.

Een kwart is ontevreden over de hoogte van de havengelden en de wijze van betalen. Maar liefst 39% is ontevreden over de gebruikersvriendelijkheid van de betaalautomaten. Het aantal wachtplaatsen bij de sluisen heeft duidelijk een betere tevredenheidsscore dan de score ten aanzien van het aantal wachtplaatsen bij de bruggen. Bij de sluisen is slechts 9% ontevreden, terwijl dit bij de bruggen 34% is. Over de situering van de aanlegplaatsen is men tevreden, maar 31% ervaart een tekort aan aanlegplaatsen en 36% is ontevreden over de voorzieningen bij de aanlegplaatsen.



Haarlem

3

Een kwart vindt het aantal overnachtingsplaatsen te weinig.

Over voorzieningen als toiletten (52%), douches (52%), aanwezigheid draadloos internet (58%) en stroomvoorzieningen (38%) is men het minst tevreden. Ook vindt 18% de kosten te hoog.

Het merendeel van de recreatievaarders is tevreden over de informatievoorziening, maar toch mist een derde deel bepaalde informatie. Te denken valt aan WIFI, brochures, plattegronden van overnachtingsplaatsen en bijbehorende voorzieningen en informatie over de kosten van deze voorzieningen en informatieborden.

Al met al heeft Haarlem met een totaalcijfer van 7,4 een uitstekende score en bevindt het watertoerisme zich in een stijgende lijn in vergelijking met de tevredenheidsscores uit 2010. Toch ben ik mij ervan bewust dat verbeteringen altijd mogelijk zijn. Watertoerisme blijft dan ook een aandachtspunt binnen de gemeente, getuige ook het Plan van aanpak Kansenskaart 2013-2016 dat binnenkort ter vaststelling op de agenda komt. Haarlem heeft op het gebied van watertoerisme nog vele kansen in zich. Deze kansen willen wij de komende jaren samen met de stad benutten.

Met vriendelijke groet,

drs. Lukas J. Mulder

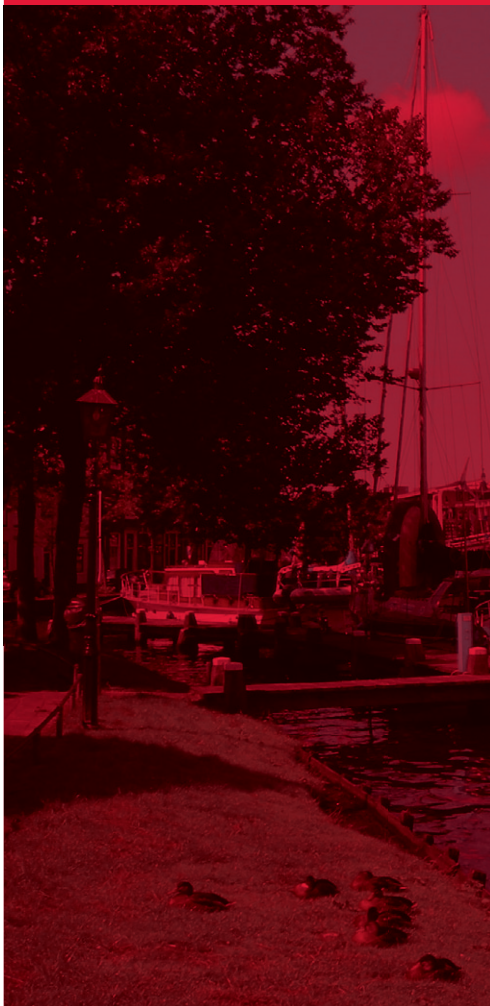


Haarlem

Gemeente Haarlem • Afdeling Onderzoek en Statistiek

Pleziervaart op het Spaarne 2013

Klanttevredenheidsonderzoek 2de meting



Colofon

Opdrachtgever:	Gemeente Haarlem, afdeling Beleid Openbare Ruimte, Groen, Verkeer en afdeling Economie en Cultuur
Coördinatie:	Gemeente Haarlem Hoofdafdeling Concernstaf Afdeling Onderzoek en Statistiek Haarlem Postbus 511 2003 PB Haarlem Telefoon: 023-5113018 Fax: 023-5113441 E-mail: o.en.s@haarlem.nl Internet: www.haarlem.nl/haarlem-a-z/feiten-en-cijfers
Bezoekadres:	Stadhuis Grote Markt 2 2011 RD Haarlem
Auteurs:	Tijmen Siermann, I&O Research
Bronvermelding:	Alles uit deze uitgave mag vrij worden gebruikt, mits onder duidelijke vermelding van de samensteller en de naam van de rapportage.
Foto's:	Haarlem Marketing

Samenvatting

In de zomer van 2013 heeft de gemeente Haarlem een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder varende bezoekers van Haarlem. Dit is een herhalingsmeting van een onderzoek daterend uit 2010. Net als in 2010 is er een schriftelijke enquête uitgezet onder recreatievaarders, waarvan er ruim 400 zijn ingevuld. De pleziervaarders zijn ondermeer gevraagd naar hun ervaringen met Haarlem als verblijfplaats, hun oordeel over de kwaliteit van de doorvaart en mogelijke verbeterpunten. Het algemene oordeel over de doorvaart bij Haarlem werd beoordeeld met een 7,4. Dit is flink hoger dan in 2010, toen er gemiddeld een 7,0 werd gegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksbureau I&O Research.

De helft van de varende bezoekers van Haarlem blijft minstens 24 uur in de stad. Dit verschilt weinig met 2010, maar de bezoekers gaan wel minder naar bezienswaardigheden dan drie jaar geleden. De Grote Markt werd in 2010 nog door 65 procent bezocht; nu is dit 44 procent. Ook andere publiekstrekkingen, zoals de St. Bavokerk, het Frans Halsmuseum en de Vleeshal worden minder vaak bezocht. Alleen het bezoek aan het Teylorsmuseum is stabiel: één op de vijf bezoekers gaat hier heen.

Haarlem heeft een aantrekkelijk imago; men vindt het een leuke stad om meerdere dagen te verblijven en overweegt vrijwel altijd terug te komen voor een nieuw bezoek aan de stad. Ook zien veel pleziervaarders een verbetering ten opzichte van hun vorige bezoek. Met name de sfeer, de historische panden en het winkelaanbod zijn positieve punten. Bezoekers die langer dan twee jaar geleden al eens eerder in Haarlem waren zien vaker een verbetering (35%) dan een verslechtering (7%). Haarlem krijgt als verblijfplaats een 7,6.

De meeste recreatievaarders zijn tevreden over de vaarwegen in en rondom Haarlem. Recreatievaarders geven deze dan ook gemiddeld een 7,6. Sommige vaarders van diepliggende boten zijn ontevreden over de hoogte van de bruggen (15%). Op het onderhoud aan de bruggen en sluizen en de diepte en breedte van de vaarwegen hebben de vaarders weinig aan te merken. Over de doorstroming is men minder tevreden. Hoewel het bedieningspersoneel in hoge mate wordt gewaardeerd, worden met name de wacht- en bedieningstijden bij bruggen als een probleem gezien. De bediening van de sluizen en bruggen wordt met een 7,2 beoordeeld. Al met al vindt nog geen één op de vijf vaarders de doorstroming langzaam; bijna de helft is wel te spreken over de doorstroming.

De meeste vaarders zijn goed te spreken over de veiligheid op de wateren rond Haarlem. Gemiddeld geeft men hieraan een rapportcijfer van 7,3. De persoonlijke veiligheid en de veiligheid van het eigen vaartuig krijgen een goede waardering. Onveiligheidsgevoelens ontstaan vooral door het gedrag van andere gebruikers op de vaarwegen, gepaard met het beeld dat er onvoldoende handhaving op de regels is. Vooral onervaren vaarders en te hard varende boten zorgen voor overlast.



Over de locatie van de wacht-, aanleg- en overnachtingsplaatsen is men overwegend tevreden. Het aantal wachtplaatsen is echter wel voor een grote groep vaarders een probleem. Met name bij bruggen is er volgens hen te weinig plek voor wachtende boten. Ook het aantal overnachtingsplaatsen is volgens een kwart onvoldoende. Men geeft de wacht-, aanleg- en overnachtingsplaatsen een 6,6.

Dit relatief lage cijfer komt niet alleen voort uit het gebrek aan plaatsen, maar ook uit de matig beoordeelde voorzieningen die hier worden aangeboden.



Er zijn verschillende vormen van voorzieningen die de recreatievaarders beneden de maat vinden. In de eerste plaats gaat het hierbij om de sanitaire voorzieningen (toilet, douche) bij aanleg- en overnachtingsplaatsen. Daarnaast mist men hier vaak draadloos internet en/of walstroom. Een andere voorziening die nog te vaak tekort schiet is de betaalautomaat. Hiermee kan men de havengelden betalen, maar de gebruiksvriendelijkheid van de betaalautomaten schiet volgens bijna veertig procent tekort.

Men is in grote mate tevreden over de informatievoorziening. De watersportmanak, mobiele telefoon en marifoon krijgen de hoogste waardering. De watersportmanak wordt veel gebruikt door de vaarders, met name voor informatie over de doorvaart in de wateren van Haarlem. Het internet en teletekst worden veel minder goed beoordeeld. Van deze vormen van informatie wordt verwacht dat het altijd up-to-date is en volgens de vaarders blijkt dit in veel gevallen niet zo te zijn. Met name over het internet is een relatief grote groep ontevreden.

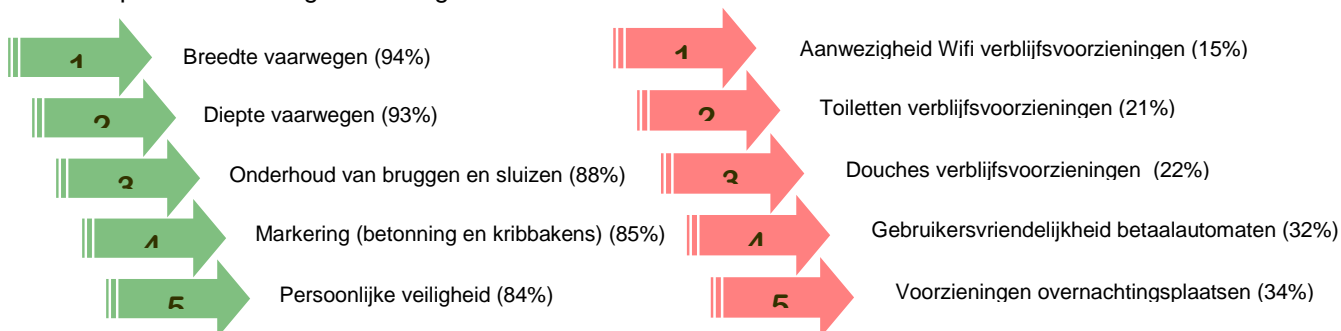
Uit de voorgaande resultaten blijkt dat de vaarwegen en de veiligheid op de vaarwegen ruim voldoende zijn. De voorzieningen langs de vaarwegen worden een stuk minder beoordeeld. Hierdoor komt het totaalcijfer op een 7,4. Dit is beduidend hoger dan in 2010 (7,0).

De hoogst gewaardeerde aspecten zijn de hoogte van de bruggen en het onderhoud aan bruggen, sluisen, oevers en taluds. Ook het bedieningspersoneel en de veiligheid van het eigen vaartuig worden als goed ervaren. Over de voorzieningen op overnachtings- en aanlegplaatsen is men minder te spreken; met name de douches en toiletten hebben een lage score. Daarnaast stemt de hoogte van de havengelden weinig vaarders tevreden.

Rapportcijfers

	2010	2013
Haarlem als verblijfplaats	7,4	7,6
Vaarwegen rond Haarlem	7,4	7,6
Veiligheid op de wateren rond Haarlem	7,2	7,3
Bediening bruggen en sluisen	6,9	7,2
Wacht-, aanleg-, en overnachtingsplaatsen	6,6	6,6
Totaalcijfer doorvaart Haarlem	7,0	7,4

Aspecten met hoogste en laagste tevredenheidsscores



Inhoudsopgave

Colofon	1
Samenvatting	2
Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond van het onderzoek	5
1.2 Opzet van het onderzoek	5
1.2.1 Doelstelling	5
1.2.2 Dataverzameling	5
1.2.3 Dataverwerking, analyse en rapportage	5
2. Haarlem als verblijfplaats	7
3. Kwaliteit doorvaart Haarlem	12
3.1 Vaarwegen	12
3.2 Doorstroming bij bruggen en sluizen	12
3.3 Veiligheid	15
3.4 Voorzieningen	16
3.4.1 Betaalwijze	16
3.4.2 Wachtplaatsen	16
3.4.3 Aanlegplaatsen	17
3.4.4 Overnachtingsplaatsen	17
3.4.5 Verblijfsvoorzieningen	18
3.4.6 Totaaloordeel voorzieningen	19
3.5 Informatievoorziening	19
3.6 Totaaloordeel doorvaart Haarlem	21
Bijlage 1: achtergrondvragen	22
Bijlage 2: tevredenheidsscores	23

1. Inleiding

1.1 Achtergrond van het onderzoek

De gemeente Haarlem heeft een onderzoek laten uitvoeren onder varende bezoekers van Haarlem. De stad ligt aan het Spaarne en is een aantrekkelijke plaats voor vaarders om te verblijven. Het onderzoek concentreerde zich op bezoekers die in een plezierboot via het Spaarne door Haarlem varen en er al dan niet aanleggen. Dit onderzoek is eerder al eens uitgevoerd in de zomer van 2010. Het onderzoeksbureau I&O Research heeft beide onderzoeken uitgevoerd.

1.2 Opzet van het onderzoek

1.2.1 Doelstelling

Doel van het onderzoek is om meer inzicht te verkrijgen in de mate waarin de varende bezoekers tevreden zijn over de verschillende aspecten van doorvaart en bezoek in Haarlem. Hierbij gaat het onder andere om de tevredenheid over de informatievoorziening, doorvaart, bediening bruggen en sluzen, voorzieningen aanlegplaatsen en prijsstelling. Daarnaast is ook ten doel gesteld om het bezoekmotief en het imago van Haarlem te peilen. Verder is het een doelstelling om de resultaten te spiegelen aan het onderzoek uit 2010, om zodoende trends en ontwikkelingen te kunnen signaleren.

Voor dit onderzoek is een vragenlijst ontwikkeld met onder meer de volgende onderwerpen:

- verblijfsduur/aanlegduur in Haarlem;
- oordeel/tevredenheid over diverse aspecten m.b.t. doorvaart, vaarweg, dienstverlening, havengelden en verblijfsvoorzieningen;
- informatievoorziening;
- veiligheidsbeleving;
- gedrag andere gebruikers vaarroute;
- redenen/overwegingen van (vaar)bezoek Haarlem;
- voordelen/nadelen bezoek Haarlem;
- bestedingen in Haarlem;
- verbeteringsuggesties/wensen.



1.2.2 Dataverzameling

Om in beeld te krijgen hoe de recreatievaarders oordelen over de vaarwegen in en rondom Haarlem, is er een schriftelijke enquête uitgevoerd. De vragenlijsten zijn in overleg met de gemeente Haarlem opgesteld. Om de vergelijkbaarheid met de peiling in 2010 te waarborgen zijn er geen grote aanpassingen gedaan aan de vragenlijst. Op verschillende data in juni, juli en augustus stonden enquêteurs langs de vaarwegen in en om Haarlem om de enquêtes af te nemen. Dit is zowel op werkdagen als weekenddagen gedaan. Hierbij is –net als in 2010– rekening gehouden met de weersomstandigheden. Bij slecht weer is niet geënuquêteerd.

1.2.3 Dataverwerking, analyse en rapportage

In totaal zijn er 404 vragenlijsten ingevuld. De ingevulde vragenlijsten zijn vervolgens verwerkt in een SPSS-bestand, waarna de data geanalyseerd zijn. Bij de analyse is onder andere gebruik gemaakt van de rapportcijfers die zijn gevraagd; hiermee is een regressieanalyse gemaakt. Op basis van deze analyse is deze rapportage geschreven. Er wordt in de rapportage in de grafieken en in de tekst vergeleken met de resultaten uit 2010.



2. Haarlem als verblijfplaats

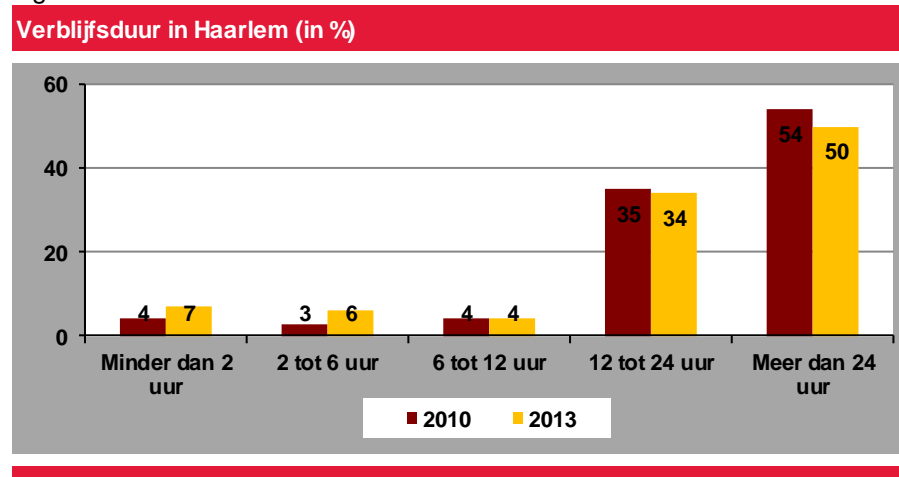
Dit hoofdstuk behandelt het verblijf van de vaarders in Haarlem. Hierbij wordt gekeken naar de verblijfsduur, maar ook naar wat men heeft gedaan in die tijd en hoeveel geld men spendeert in Haarlemse winkels en horeca. Tevens geven mensen die eerder in Haarlem zijn geweest hun mening over de ontwikkeling in de tijd. Tot slot wordt het imago van Haarlem in kaart gebracht.

Lengte bezoek

Haarlem is een aantrekkelijke stad voor een relatief lange verblijfsduur. De helft van de recreatievaarders blijft langer dan 24 uur in Haarlem. Ongeveer één op de zes vertrekt binnen 12 uur uit Haarlem. De meeste bezoekers blijven één, twee of drie dagen, maar sommigen zelfs een week. Ten opzichte van 2010 valt op dat er meer pleziervaarders minder dan 2 uur in Haarlem blijven, al blijft deze groep met zeven procent beperkt.



Figuur 2.1



Reden bezoek

Haarlem wordt met name bezocht omdat men op vakantie is, de binnenstad mooi vindt, er veel te doen is, het op de Staande Mast Route ligt en het er gezellig is. Er kan volgens veel recreatievaarders goed gewinkeld en gegeten worden. Ook de afmeermogelijkheden worden genoemd als reden om in Haarlem aan te leggen. Er is ook een groep op doorreis naar bijvoorbeeld Zeeland of Alkmaar.

Enkele reacties op een rij:

- "De route over Haarlem is een aangename route naar Aalsmeer."
- "Wij zijn op doorreis voor de Staande Mast Route."
- "We zijn gepensioneerd en ontdekken Noord en Zuid-Holland."
- "We zijn hier als onderdeel van de vaarroute in Noord-Holland. Het is altijd leuk om in Haarlem aan te leggen."
- "Haarlem is een leuke stad en de winkels liggen op loopafstand."
- "We doen een boot tour en Haarlem is interessant voor onze gasten uit Nieuw-Zeeland."

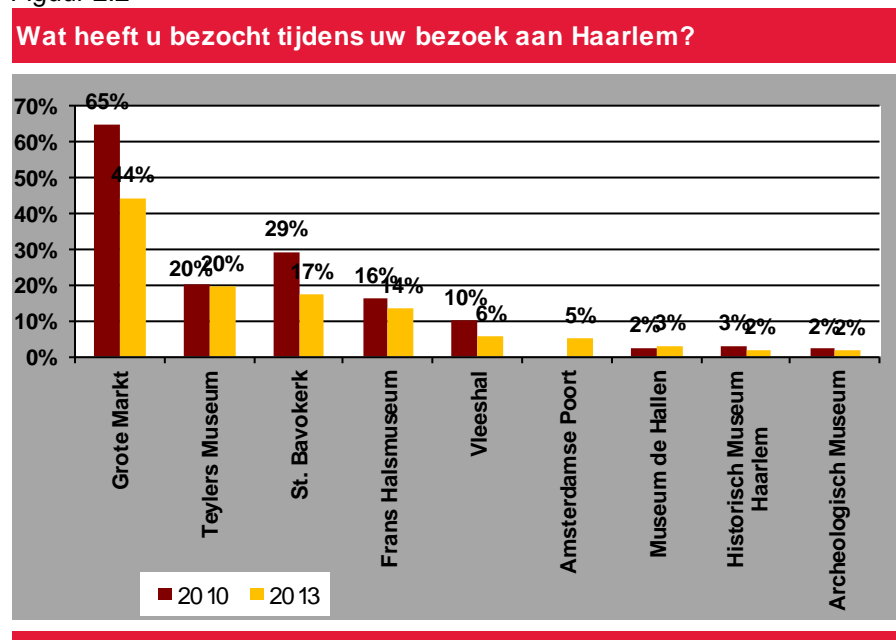
Activiteiten

Populair onder de recreatievaarders is de Grote Markt. Bijna de helft bezocht deze bezienswaardigheid tijdens het verblijf in Haarlem. Op de tweede plaats staat het Teylersmuseum gevolgd door de St. Bavokerk en het Frans Halsmuseum. De Vleeshal completeert de top 5 van meest bezochte activiteiten. Andere activiteiten zijn met name het bezoeken van winkels en restaurants, maar ook de Amsterdamse Poort (5%), Museum de Hallen (3%), het Historisch Museum Haarlem (2%) en het Archeologisch Museum (2%) worden door de recreatievaarders bezocht.



Opvallend is dat bijna alle activiteiten een afname van bezoek door pleziervaarders laten zien ten opzichte van de voorgaande meting. Met name het bezoek aan de Grote Markt en de St. Bavokerk is flink afgenomen.

Figuur 2.2



Veel vaarders bezoeken dus winkels en restaurants. Ruim driekwart (79%) heeft in Haarlem een horecagelegenheid bezocht en het aantal winkelaars ligt op vergelijkbare hoogte (75%). Hiermee is het winkelbezoek licht afgenomen, terwijl het bezoek aan horeca gelijk bleef.

Wel geeft men bij deze horeca minder uit; gemiddeld geven bezoekers van horeca € 67 uit. In 2010 was dit nog € 95. De winkelaars geven gemiddeld € 104 uit in Haarlemse winkels. Dit is vrijwel hetzelfde als in 2010 (€ 100).

Ontwikkeling in de tijd

Een groot deel van de vaarders (n=167) is langer dan twee jaar geleden ook al eens in Haarlem geweest. Hen is gevraagd of zij vinden dat de situatie voor recreatievaarders is veranderd. Een meerderheid (58%) ziet geen verandering. Ruim een derde (35%) vindt dat de situatie er op vooruit is gegaan. Dit is een beduidend hoger percentage dan in 2010 (n=184), toen ongeveer een kwart vooruitgang zag.

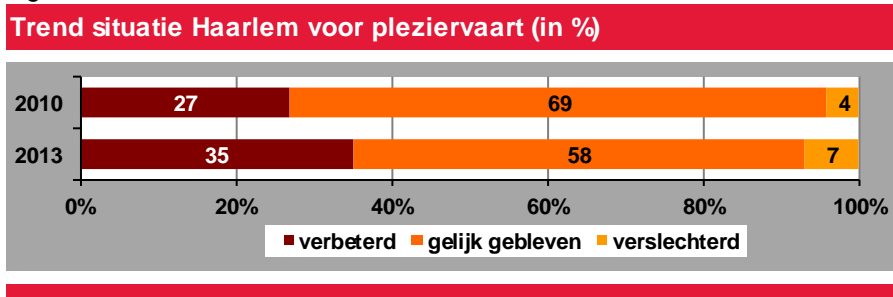
Een deel van de vaarders constateert dat er meer aanmeermogelijkheden en overnachtingsplaatsen zijn.

- "Er zijn meer terrassen/ligplaatsen aan het water. Ook is de tankplaats duidelijk aangegeven."
- "Door de betere kaders, faciliteiten en recreatiemogelijkheden."
- "Er zijn meer mogelijkheden om te overnachten."
- "Er zijn ligplaatsen aan kades (sommige ook met stroom)"

Zeven procent ervaart een verslechtering. Zij noemen onder andere de minder soepele doorvaart (deels door de drukte) en de mindere voorzieningen bij de verblijfsplaatsen.

- "Toiletgelegenheid, vers water, douchegelegenheid is verslechterd!"
- "De brugbediening was minder (maar het was erg druk)"
- "Het is minder dan toen vanwege de doorvaartsloepjes met harde muziek en aangeschoten mensen."

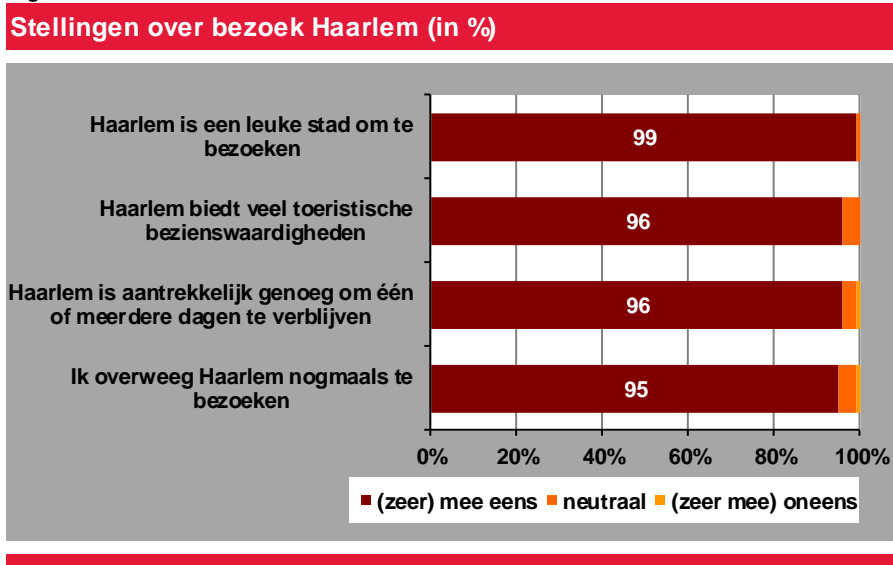
Figuur 2.3



Imago

Bezoekers van Haarlem zijn zeer te spreken over de stad. Vrijwel iedereen (99%) vindt Haarlem een leuke stad om te bezoeken en 95% overweegt de stad later nogmaals te bezoeken. Ook vindt een overgrote meerderheid Haarlem aantrekkelijk genoeg om meerdere dagen te vertoeven en vindt dat er veel toeristische bezienswaardigheden zijn. Dit beeld is ten opzichte van 2010 onveranderd.

Figuur 2.4



Uit de stellingen blijkt dat de recreatievaarders zich goed vermaken in Haarlem. Met name de historische binnenstad en de goede sfeer lijkt de mensen aan te trekken, blijkt ook uit de *wordcloud* met meest genoemde woorden. Enkele vaarders aan het woord:

- "Prachtige historische stad, uitstekend per boot te bezoeken."
- "Een mooie stad met een stukje Nederlandse cultuur."
- "De oude gebouwen en leuke winkelstraten. Je kunt ook midden in het centrum aanleggen."
- "Veel leuke kleine winkeltjes en je ligt gezellig in de binnenstad."
- "De oude stad, de winkels en de terrasjes aan het water."
- "De mix van historische gebouwen en een leuke sfeer."
- "Haarlem heeft een gezellige binnenstad en het is mooi om door heen te varen."



Beoordeling en verbeterpunten

Haarlem krijgt als verblijfplaats een 7,6 van de recreatievaarders. In 2010 was dit een 7,4. Bij vrijwel iedereen voldoet het bezoek aan Haarlem dan ook aan de verwachtingen die men vooraf had. Negen procent vindt het bezoek niet aan de verwachtingen voldoen. Dit is iets meer dan in 2010, toen dit nog vijf procent was. Dit kwam door uiteenlopende redenen, maar de meest genoemde is een gebrek aan goede aanlegplaatsen, matige faciliteiten bij de verblijfsplaatsen en de haven en een gebrek aan walstroom. Hiermee lijkt de stad Haarlem dus niet het probleem, maar de kwaliteit van de vaarwegen en voorzieningen daaromheen.

Enkele reacties van vaarders waarbij het bezoek aan Haarlem tegenviel:

- "Er zijn maar weinig aanlegplaatsen in het centrum met wat stroom."
- "We betalen te veel geld voor een ligplaats zonder iets."
- "Er waren slechte douche toilet faciliteiten."
- "Ik had meer waterpunten verwacht."
- "De invaliden-afmeerplek voldoet niet."
- "De havenfaciliteiten zijn slecht, drie douches voor alle bezoekers, slechte informatie over munten en betalen en veel ligplaatsen zonder stroom."
- "De haven is onvriendelijk voor pleziervaart. bijna geen punten waar je je touw aan kunt bevestigen!"

Het is dan ook niet verwonderlijk dat de meeste verbeterpunten voor Haarlem zich ook focussen op de vaarwegen en de daaraan gekoppelde voorzieningen. Zij hebben wederom betrekking op het sanitair, afmeerplaatsen en stroomvoorziening.

Enkele reacties op een rij:

- "Walstroom, toiletten en misschien meer aanlegplaatsen."
- "Voor bezoekers per boot: infobord na het Cruquius is niet te lezen (groene letters!)."
- "De sanitaire voorzieningen op de gemeentehaven."
- "Opruimen van zwerfvuil in het water en op straat."
- "Sneller bruggen draaien en stroom verbeteren. Daarnaast zijn er te weinig aanleg voor bruggen."
- "Belangrijkste verbeterpunten zijn de stroomvoorzieningen en het sanitair"



3. Kwaliteit doorvaart Haarlem

Dit hoofdstuk behandelt alle aspecten die de kwaliteit van de doorvaart in Haarlem beïnvloeden. Behalve de kwaliteit van de vaarwegen is dit onder meer de veiligheid, de voorzieningen bij aanleg- en overnachtingsplaatsen en de informatievoorziening.

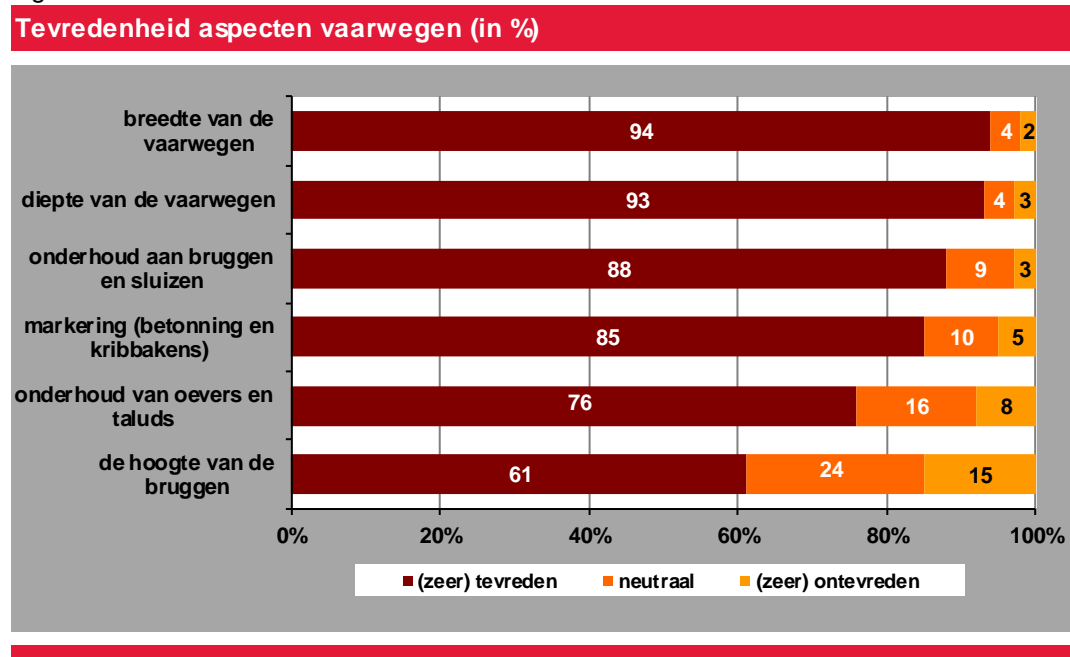
3.1 Vaarwegen

Met de vaarwegen in Haarlem is het goed gesteld. Met name over diepte en de breedte van de vaarwegen is men zeer tevreden. Grootste aandachtspunten zijn de hoogte van de bruggen en het onderhoud van de oevers en taluds, maar deze aspecten worden door een meerderheid positief beoordeeld. Ten opzichte van 2010 wordt met name het onderhoud aan bruggen en sluisen beter gewaardeerd (van 78 naar 88 procent).



In totaal geeft men de kwaliteit van de vaarwegen rond Haarlem een 7,6. In 2010 was dit een 7,4.

Figuur 3.1



3.2 Doorstroming bij bruggen en sluisen

Een belangrijk aspect op de vaarwegen is de doorstroming. Wanneer het tempo waarin men zich door Haarlem beweegt te laag is, kan dit tot een lagere algemene tevredenheid leiden. De doorstroming wordt grotendeels bepaald door de passeertijd bij bruggen en sluisen. Hierover zijn respectievelijk 71% en 77% van de recreatievaarders tevreden. Er is nog meer tevredenheid over het personeel op de bruggen en sluisen (81%). Minder positief is men over de aanmeldprocedures, de bedieningstijden en wachttijden bij bruggen.



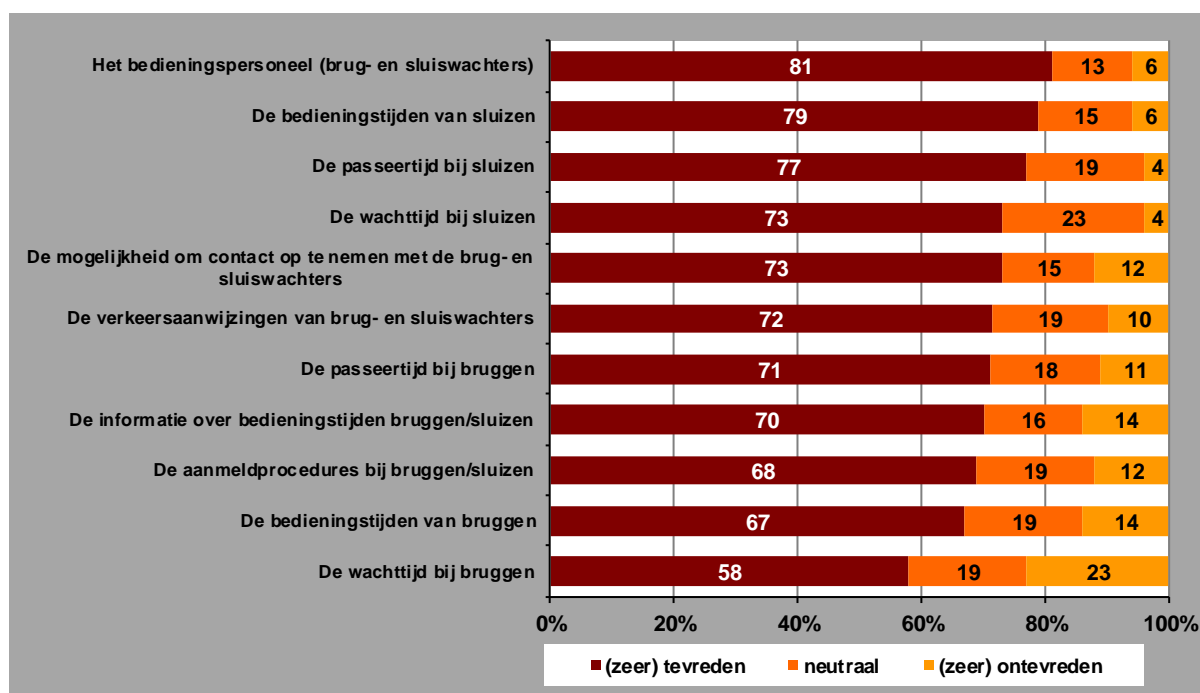
Ten opzichte van 2010 zijn de meeste aspecten stabiel; alleen de bedieningstijden van sluizen worden beter beoordeeld. In 2010 was hier 72 procent tevreden, nu is 79 procent te spreken over deze bedieningstijden.

De tevredenheid over de bediening van bruggen en sluizen op de wateren rondom Haarlem wordt beoordeeld met een 7,2. Negen procent geeft hierbij een onvoldoende. In 2010 werd hiervoor een 6,9 gegeven. Enkele toelichtingen van ontevreden recreatievaarders:

- "Vele malen de brugwachters opgeroepen en geen antwoord gekregen."
- "De brug bij de A9 heeft veel te weinig openingstijden."
- "Tijden kloppen niet met almanak. Ook geen vriendelijke aanwijzingen over betalen enz."
- "Spaarndam beantwoordt marifoon oproep niet. We moesten lang wachten bij diverse bruggen Haarlem."
- "Slechte informatie en lange wachttijden. Het brugpersoneel is niet professioneel."
- "Opvallend dat vooral bij passage van Zuid naar Noord lange wachttijden zijn. Bij passage wachttijd bij meerdere bruggen tussen 45 minuten en meer dan een uur!"
- "Na passering van de Waarderbrug en de Spoorbrug, lag ik ongeveer 30 minuten te wachten tot de brug bij de molen open ging. Daarna heb ik 15 minuten liggen wachten voor de een na laatste brug in Haarlem. De doorgangstijd door de stad was in totaal 1 uur en 20 minuten. Dit vind ik in vergelijking met andere steden veel te lang."
- "Het duurt soms erg lang, voordat een brugwachter bij jouw brug komt helpen. Ik mis informatie bij de bruggen."
- "De doorvaart moet soepeler, de namen van de bruggen moeten zichtbaar zijn, een apart marifoonkanaal zou handig zijn, duidelijkere contactmogelijkheden. Bij de brug staat een tarief, maar dan ben je al voorbij het havenkantoor (vanaf Spaarndam gezien). Waar moet je betalen? Moet je weer terug? Is er een betaalautomaat? Waar is er een betaalautomaat?"

Figuur 3.2

Tevredenheid aspecten sluizen en bruggen (in %)



Al met al wordt de doorstroming in Haarlem door 48% als (zeer) snel gezien. Daar tegenover staat 17% die de doorstroming zeer langzaam vindt. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2010.

Er worden veel ideeën aangedragen om de doorstroming te verbeteren. Hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan meer brugwachters, een groene golf, een hogere vaarsnelheid, het aankondigen van konvoivaart en het simpelweg vaker openen van bruggen:

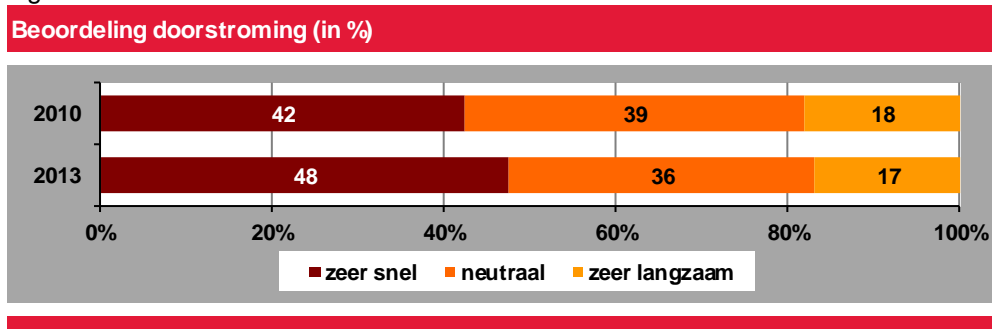
- “Betere aansluiting bruggen opeenvolgend, meer bedieningspersoneel, uitbreiding afstandsbediening, bloktijden konvoivaart, combinatie van alles?”
- “Meer brugwachters. Bedieningsfrequentie bruggen verhogen. Betere communicatie.”
- “Een groene golf, vaste tijden heen en terug.”
- “Onderlinge communicatie van de bruggen beter afstemmen.”
- “Hogere maximale vaarsnelheid, minder bruggen!”
- “Voortijdig bij sluizen checken of boten willen aanleggen/passanten niet door centrum. Grote centrale aanlegplaats, zodat boten langer aanmeren en gefaseerd vertrekken, dus niet allemaal achter elkaar.”
- “Rekening houden met verkeer (vooral bussen). Sneller de bruggen openen.”
- “Bruggen sneller achter elkaar openen.”
- “Actieve informatie via marifoon bijvoorbeeld: aankondiging konvooi.”

Een aantal vaarders ziet geen reden of mogelijkheid de doorstroming te verbeteren:

- “Lijkt me lastig; ligt aan het aantal boten.”
- “Is prima zo! Behulpzame brugwachters en bovendien zeer vriendelijk!”
- “Is perfect en waarom zo'n haast? Ik zie ook graag iets van de stad. Maar als je onder alle bruggen door kan, ben je nog verplicht te betalen?”



Figuur 3.3

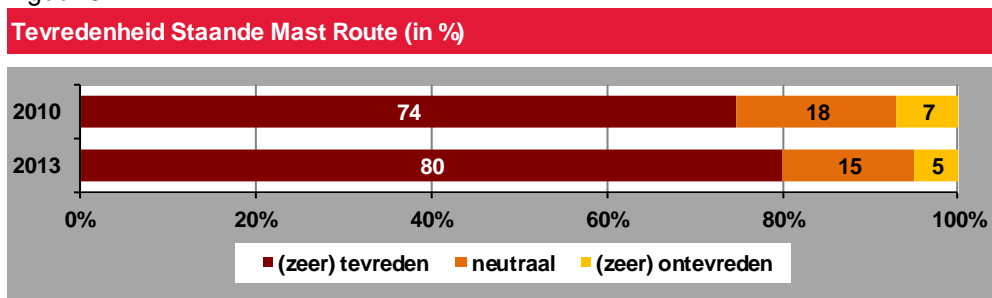


Staande Mast Route

De Staande Mast Route is een route voor zeilschepen met een mast van meer dan zes meter. Deze loopt van Zeeland naar Groningen en is ontstaan om de doorstroming te verbeteren. Hoewel de originele Staande Mast Route niet langs Haarlem loopt, is er wel een alternatieve ‘westelijke’ route die dit wel doet.

Van de pleziervaarders heeft 73% van de Staande Mast Route gehoord (n=136). Van deze groep heeft 54% hem ook daadwerkelijk gebruikt. Onder deze groep is de tevredenheid over dit initiatief groot. Tachtig procent is (zeer) tevreden: dit is een hogere tevredenheid dan in 2010, toen ongeveer driekwart waardering had voor de Staande Mast Route (n=179).

Figuur 3.4



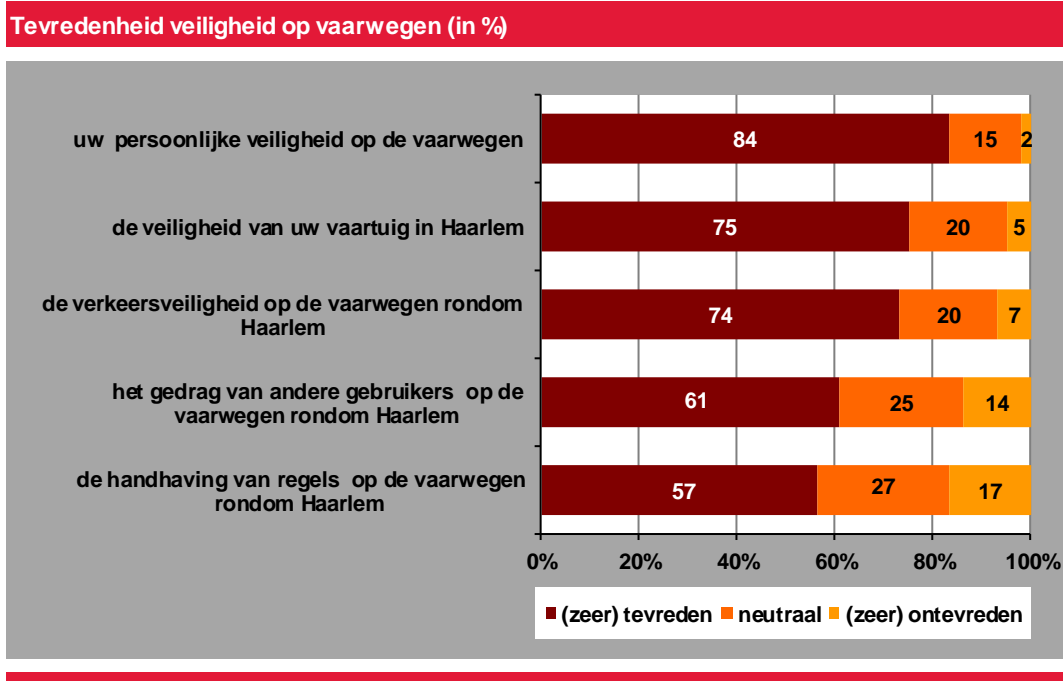
Aan alle vaarders – ook zij die niet bekend zijn met de Staande Mast Route – is gevraagd of de route iets toevoegt; 85 procent vindt dat de Staande Mast Route langs Haarlem een meerwaarde heeft. In 2010 was dit percentage met 93 procent nog hoger.



3.3 Veiligheid

Een belangrijk aspect op de vaarwegen is de veiligheid. Ruim tachtig procent van de recreatievaarders is tevreden over de persoonlijke veiligheid op de vaarwegen rondom Haarlem. Men vindt het gedrag van andere gebruikers en de handhaving van de regels op de vaarwegen minder goed. Circa één op de zes is hierover ontevreden. Ten opzichte van 2010 zijn er geen grote verschuivingen in de veiligheidsbeleving.

Figuur 3.5



De veiligheid op en rond de vaarwegen van Haarlem wordt beoordeeld met een 7,3. In 2010 was dit een 7,2. Vier procent van de vaarders is dermate ontevreden dat er een onvoldoende wordt gegeven. In veel gevallen gaat het om een te hoge snelheid of een gebrek aan kennis van de regels bij andere vaarweggebruikers.

- “Veel rubber boten met kleine kinderen welke met zeer hoge snelheid over het water varen.”
- “Sommige vaarweggebruikers varen veel te hard door de kanalen. Als je vast ligt, ligt je schip te beuken tegen de kant.”
- “Ik heb overlast van de muziek, en het wordt onveilig door het ontbreken van regelementkennis. Er wordt door kinderen te snel gevaren en er is veel golf overlast van snelle motorboten. Het ontbreekt aan politie tijdens de weekeinde en vakantie tijden.”
- “Er wordt te hard gevaren. Daar moet iets mee gebeuren.”
- “Er is geen ruimte om door te varen, andere zeilschepen nemen veel ruimte in bij het wachten van de brug.”
- “Bij telefonisch contact met het havenkantoor werd gezegd dat vanwege het drukke telefoonverkeer de marifoon zachter werd gezet. Daarom werd onze oproep niet beantwoord. Hoe moet dit in geval van nood?”

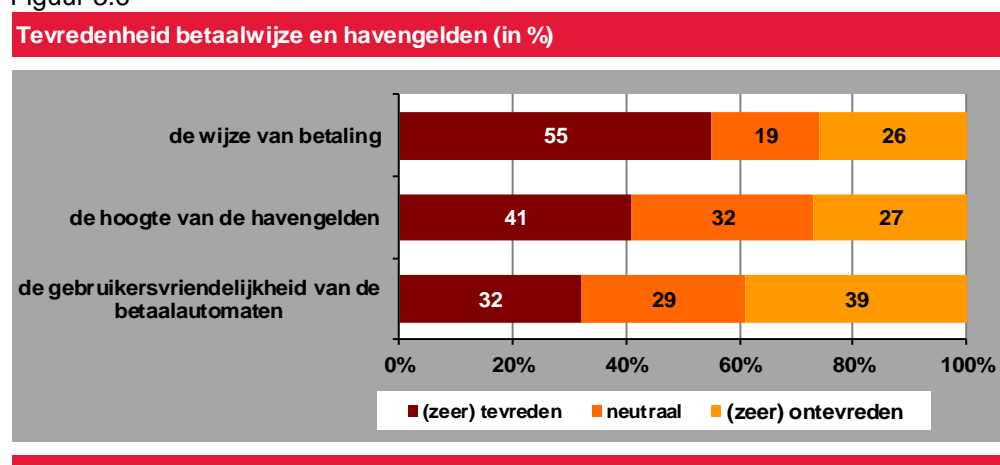
3.4 Voorzieningen

Langs de vaarwegen zijn verschillende voorzieningen zoals wacht-, aanleg- en overnachtingsplaatsen. Hier zijn vaak ook weer voorzieningen aanwezig, zoals douches of stroom. In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de tevredenheid over deze voorzieningen.

3.4.1 Betaalwijze

Over de wijze van betalen langs de vaarwegen is een kleine meerderheid (55%) tevreden. Toch is een kwart minder positief. De hoogte van de havengelden stemt ongeveer veertig procent van de vaarders tevreden. Opnieuw oordeelt ongeveer een kwart hier negatief over. Men is nog minder tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de betaalautomaten; 32% is tevreden en 39% is ontevreden. Ten opzichte van 2010 is alleen de tevredenheid over de hoogte van de havengelden sterk veranderd. Bij de vorige meting was hierover namelijk nog meer dan de helft van de vaarders (58%) te spreken.

Figuur 3.6

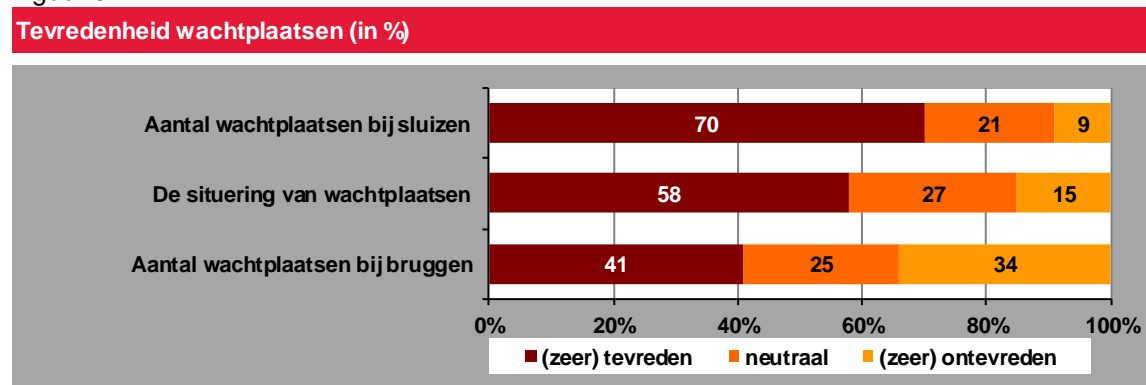


3.4.2 Wachtplaatsen

Het aantal wachtplaatsen bij sluizen en de situering ervan is geen groot probleem; respectievelijk 70% en 58% heeft hier (veel) waardering voor. Het aantal wachtplaatsen bij bruggen zorgt voor minder tevredenheid; hier ervaart men een tekort aan wachtplaatsen. Meer dan een derde is ontevreden over het aantal wachtplaatsen bij bruggen. Bij sluizen is dit aandeel een stuk lager (9%).

De tevredenheid over het aantal wachtplaatsen bij sluizen is tussen 2010 en 2013 toegenomen (63 naar 70 procent). Ditzelfde geldt voor de situering van de wachtplaatsen (51 naar 58 procent). De tevredenheid over het aantal wachtplaatsen bij bruggen is echter stabiel gebleven.

Figuur 3.7

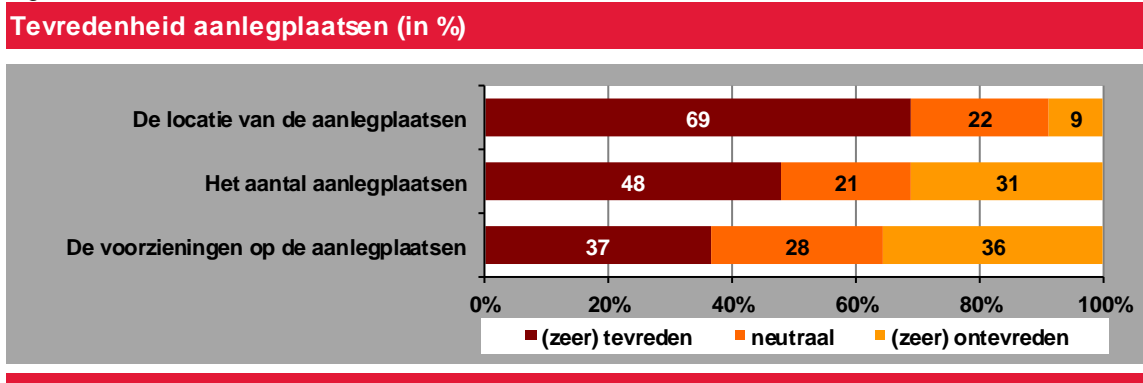


3.4.3 Aanlegplaatsen

De meeste recreatievaarders zijn goed te spreken over de locatie van de aanlegplaatsen. Het aantal aanlegplaatsen is voor een kwart van de vaarders wel reden voor ontevredenheid. Toch is bijna de helft (48%) hier wel goed over te spreken. De minste waardering heeft men voor de voorzieningen bij de aanlegplaatsen. Tussen 2010 en 2013 zijn er geen grote veranderingen opgetreden in de beoordeling van de aanlegplaatsen.



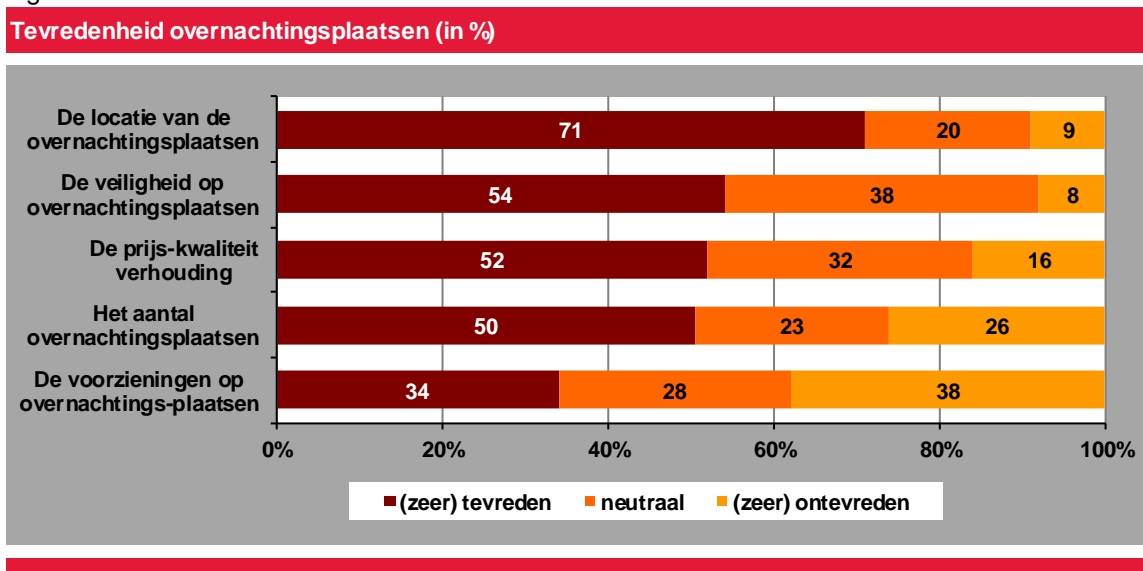
Figuur 3.8



3.4.4 Overnachtingsplaatsen

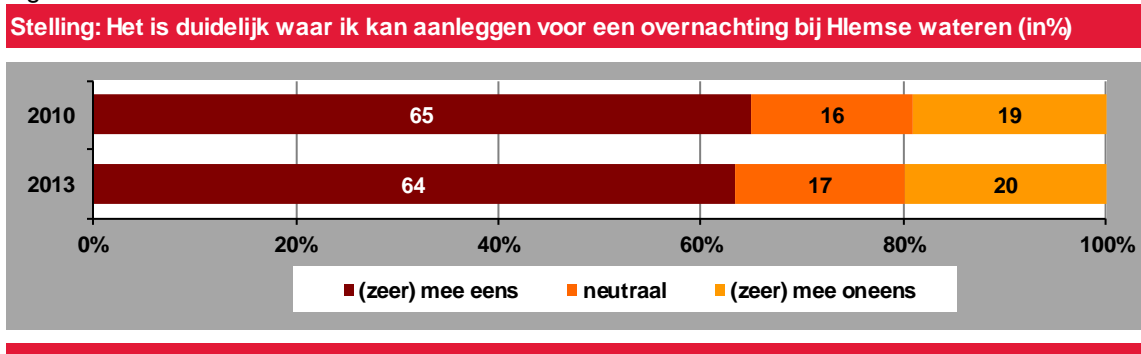
Bijna driekwart van de recreatievaarders is tevreden over de situering. De veiligheid van overnachtingsplaatsen, het aantal overnachtingsplaatsen en de prijs-kwaliteitverhouding wordt door ongeveer de helft positief beoordeeld. De voorzieningen op de overnachtingsplaatsen vormen de grootste bottleneck. Een derde is tevreden, maar een iets grotere groep (38%) heeft geen waardering voor de voorzieningen op de overnachtingsplaatsen rondom de Haarlemse vaarwegen. Ten opzichte van 2010 valt op dat de prijs-kwaliteitverhouding minder goed wordt gewaardeerd (van 60 naar 52 procent). De overige aspecten blijven nagenoeg gelijk.

Figuur 3.9



Voor bijna tweederde (64%) van de recreatievaarders is het duidelijk waar men in en om Haarlem kan aanleggen voor een overnachting langs de wateren. Eén op de vijf (20%) vindt dit niet duidelijk aangegeven. Dit resultaat is vrijwel identiek aan de score uit 2010.

Figuur 3.10

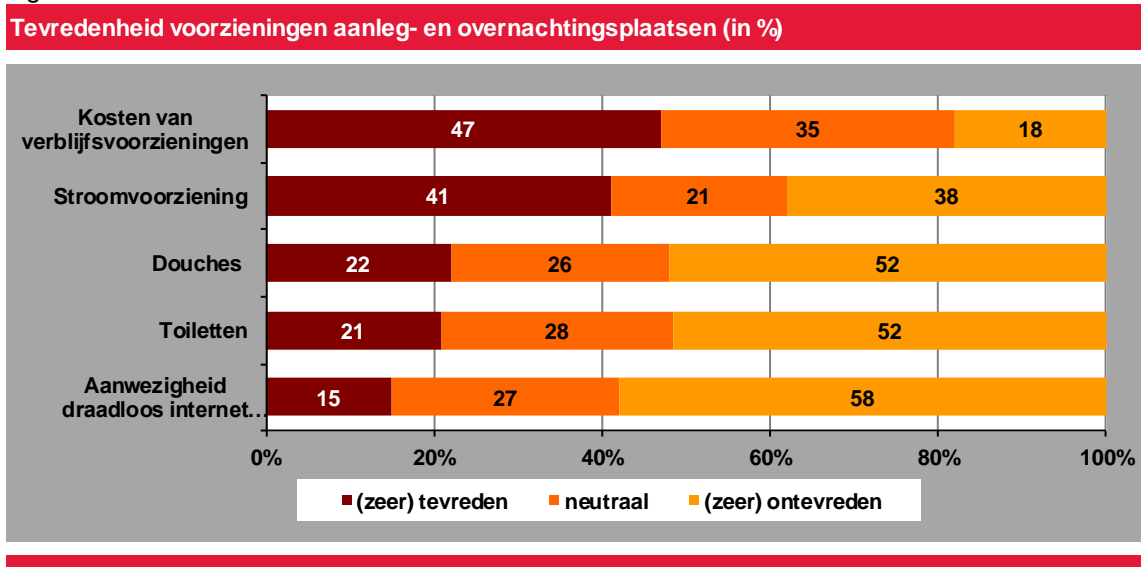


3.4.5 Verblijfsvoorzieningen

De ontevredenheid over de verblijfsvoorzieningen bij zowel de aanleg- als overnachtingsplaatsen, lijkt vooral voort te komen uit de matige sanitaire voorzieningen. Ruim de helft is ontevreden over de douches en toiletten. Daarnaast is bijna zestig procent niet te spreken over het gebrek aan draadloos internet. Ook de stroomvoorziening krijgt een matige beoordeling; 38% vindt deze onvoldoende. De kosten van de verblijfsvoorzieningen zijn voor de meeste recreatievaarders een minder groot probleem. Een relatief kleine groep van 18% is hierover minder positief.

Ten opzichte van 2010 is de waardering voor de kosten afgenomen; toen was nog meer dan de helft (56%) tevreden. Wel beoordeelt men de douches beter dan in 2010, toen slechts één op de zes tevreden was.

Figuur 3.11



3.4.6 Totaaloordeel voorzieningen

In totaal wordt voor de aanleg-, wacht- en overnachtingslocaties het rapportcijfer 6,8 gegeven. In 2010 was dit nog een 6,6. Tien procent van de bezoekers geeft een onvoldoende. In veel gevallen komt de ontevredenheid voort uit de gebrekkige voorzieningen op de aanleg- of overnachtingsplaatsen. Met name het gebrek aan stroom en (schone) toilet- en douchevoorzieningen leiden tot ontevreden reacties:

- "Een lastig muntje dat je moet hebben voor toilet en douche en er is geen stopcontact."
- "Er zijn geen ringen en elektriciteit op de kade."
- "Geen elektriciteitsaansluiting. Te weinig bolders op de kades."
- "Douches, wc's en afvalcontainers zijn smerig en zijn er te weinig."

Daarnaast is men minder te spreken over het aantal aanlegplaatsen;

- "Voor een schip van 20 meter zijn er maar zeer beperkte aanlegmogelijkheden."
- "Er zijn te weinig aanlegplekken in het centrum."
- "Bij drukte is het niet duidelijk of er nog vrije plaatsen zijn."



Ook het aantal overnachtingsplaatsen lijkt niet toereikend te zijn. Er zijn gedeelten waar helemaal geen overnachtingsplaatsen zijn. Andere gebieden hebben wel overnachtingsplaatsen, maar deze zitten –zeker in het hoogseizoen– vol.

- "Te weinig overnachtingsplaatsen, onduidelijk waar douche- en toiletvoorzieningen zijn."
- "Omdat er geen overnachtingsplaats vrij was hebben we hier niet kunnen overnachten."
- "Er zijn te weinig overnachtingsplaatsen met water en stroom."
- "Midden in het seizoen zijn er te weinig overnachtingsplaatsen."

Ook de prijzen liggen volgens de vaarders te hoog:

- "Betalen is bijna onmogelijk. De kosten zijn hoog, zeker als je vrijwel geen voorzieningen biedt."
- "De prijs is normaal voor het overnachten, maar als je daarna ook nog doorvaartgeld moet betalen en nog een keer sluisgeld, ben je zowat 25 euro kwijt voor je Haarlem door bent. Dat vinden wij veel te veel."
- "De prijs van de haven- en doorvaartgelden is te hoog."

3.5 Informatievoorziening

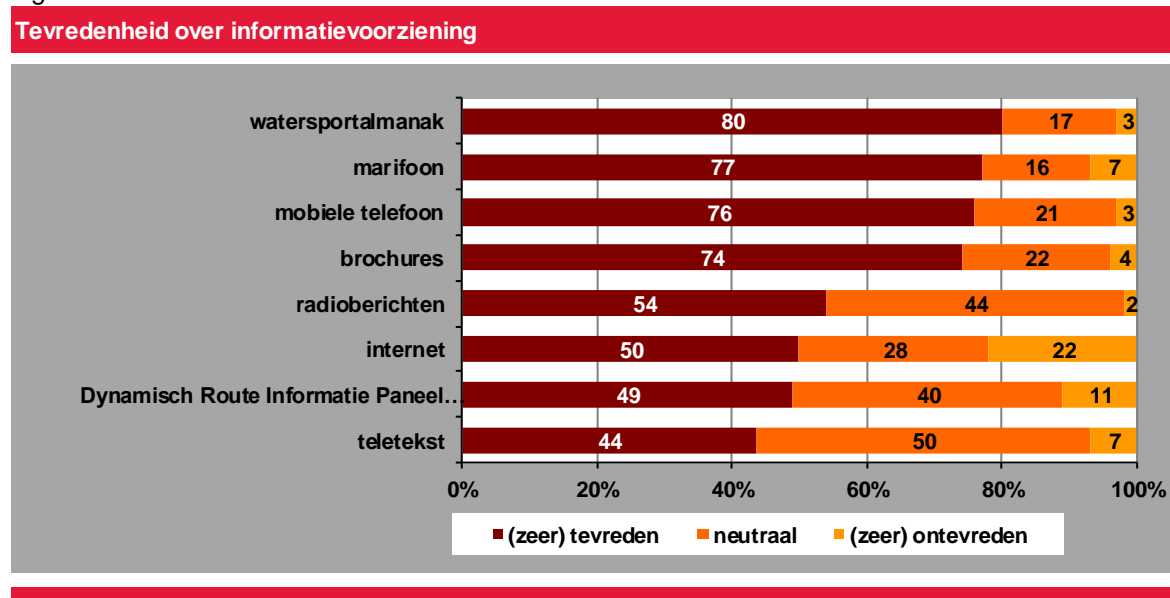
De recreatievaarders maken op en om het water gebruik van verschillende informatiebronnen om op de hoogte te blijven van de situatie op het water. Van alle informatiebronnen is de meeste waardering voor de Watersport Almanak, de marifoon en de mobiele telefoon. Ook over de brochures is bijna driekwart van de vaarders tevreden.

Het internet en radioberichten hebben met respectievelijk 50% en 54% een nipte meerderheid die positief oordeelt. Met name bij het internet is er een omvangrijke groep (22%) die (zeer) ontevreden is. Minder dan de helft van de vaarders is tevreden over teletekst en het Dynamische Route Informatie Paneel, maar hier is een grote groep die geen uitgesproken mening heeft.



In vergelijking met 2010 is het oordeel over teletekst en de radioberichten afgenomen met respectievelijk tien en zes procentpunten.

Figuur 3.12



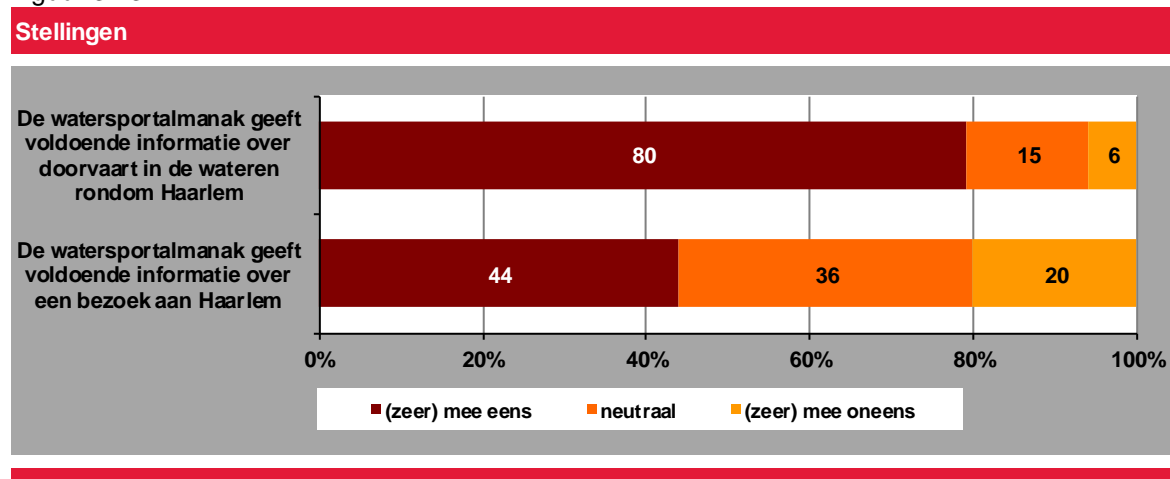
Net als in 2010 mist één op de drie (32%) recreatievaarders bepaalde informatie. Veel genoemd zijn informatie over de aanwezigheid van Wifi, brochures, een plattegrond van overnachtings-plaatsen en bijbehorende voorzieningen en de kosten van deze voorzieningen. Andere pleiten voor duidelijke informatieborden langs het water.

Watersportalmanak



Over de watersportalmanak is een groot deel van de vaarders (zeer) tevreden. Het gebruik van de almanak is groot; bijna 90% gebruikt de almanak en de helft gebruikt deze zelfs vaak. Het blijkt vooral een handig middel te zijn voor informatie over de doorvaart in de wateren rondom Haarlem. Als gids voor een bezoek aan Haarlem is de watersportalmanak veel minder geschikt. In 2010 was het percentage vaarders dat vond dat de almanak voldoende informatie gaf over de doorstroming hoger (85%).

Figuur 3.13



3.6 Totaaloordeel doorvaart Haarlem

Wanneer alle aspecten van de vaarwegen met elkaar worden gecombineerd kan er een totaalcijfer worden gegeven. De kwaliteit van de doorvaart door Haarlem wordt beoordeeld met een 7,4. In 2010 was dit nog een 7,0.



Bijlage 1: achtergrondvragen

Tabel b.1

Type boot (in %)	
Antwoord	%
motorboot	62
zeilboot	26
overig	12

Tabel b.2

Gemiddelde afmetingen boot	
Antwoord	meter
Lengte	10
Breedte	3
Diepte	1
Hoogte	6

Tabel b.3

Lid watersportvereniging	
Antwoord	%
ja	62
nee	38

Tabel b.4

Geslacht	
Antwoord	%
man	76
vrouw	24

Tabel b.5

Gemiddelde leeftijd en vaarervaring	
Antwoord	jaar
leeftijd	57
vaarervaring	30

Bijlage 2: tevredenheidsscores

Tevredenheidsscores (in %)	
Percentage (zeer) tevreden	%
breedte van de vaarw egen	94
diepte van de vaarw egen	93
onderhoud aan bruggen en sluisen	88
markering (betonning en kribbakens)	85
uw persoonlijke veiligheid op de vaarw egen	84
het bedieningspersoneel (brug- en sluisw achters)	81
Staande Mast Route	80
info per watersportmanak	80
e bedieningstijden van sluisen	79
de passeertijd bij sluisen	77
info per marifoon	77
info per mobiele telefoon	76
onderhoud van oevers en taluds	76
de veiligheid van uw vaartuig in Haarlem	75
de verkeersveiligheid op de vaarw egen rondom Haarlem	74
info per brochures	74
de wachttijd bij sluisen	73
de mogelijkheid om contact op te nemen met de brug- en	73
de verkeersaanwijzingen van brug- en sluisw achters	72
de passeertijd bij bruggen	71
de locatie van de overnachtingsplaatsen	71
aantal wachtplaatsen bij sluisen	70
de informatie over bedieningstijden bruggen/sluisen	70
de locatie van de aanlegplaatsen	69
de aanmeldprocedures bij bruggen/sluisen	68
de bedieningstijden van bruggen	67
de hoogte van de bruggen	61
het gedrag van andere gebruikers op de vaarw egen rondom	61
de situering van wachtplaatsen	58
de wachttijd bij bruggen	58
de handhaving van regels op de vaarw egen rondom Haarlem	57
de wijze van betaling	55
de veiligheid op overnachtingsplaatsen	54
info per radioberichten	54
de prijs-kwaliteit verhouding	52
het aantal overnachtingsplaatsen	50
info per internet	50
Dynamisch Route Informatie Paneel (DRIP)	49
het aantal aanlegplaatsen	48
kosten van verblijfsvoorzieningen	47
info per teletekst	44
de hoogte van de havengelden	41
aantal wachtplaatsen bij bruggen	41
stroomvoorziening verblijfsvoorzieningen	41
de voorzieningen op de aanlegplaatsen	37
de voorzieningen op overnachtingsplaatsen	34
de gebruikersvriendelijkheid van de betaalautomaten	32
douches verblijfsvoorzieningen	22
toiletten verblijfsvoorzieningen	21
aanwezigheid draadloos internet (w ifi) verblijfsvoorzieningen	15

Tevredenheidsscores (in %)	
Percentage (zeer) ontevreden	%
Aanwezigheid draadloos internet (w ifi) verblijfsvoorzieningen	58
Douches verblijfsvoorzieningen	52
Toiletten verblijfsvoorzieningen	52
de gebruikersvriendelijkheid van de betaalautomaten	39
Stroomvoorziening verblijfsvoorzieningen	38
De voorzieningen op overnachtingsplaatsen	38
De voorzieningen op de aanlegplaatsen	36
Aantal wachtplaatsen bij bruggen	34
Het aantal aanlegplaatsen	31
de hoogte van de havengelden	27
Het aantal overnachtingsplaatsen	26
de wijze van betaling	26
De wachttijd bij bruggen	23
info per internet	22
Kosten van verblijfsvoorzieningen	18
de handhaving van regels op de vaarwegen rondom Haarlem	17
De prijs-kwaliteitverhouding	16
De situering van wachtplaatsen	15
de hoogte van de bruggen	15
het gedrag van andere gebruikers op de vaarwegen rondom Haarlem	14
De bedienings tijden van bruggen	14
De informatie over bedienings tijden bruggen/sluisen	14
De aanmeldprocedures bij bruggen/sluisen	12
De mogelijkheid om contact op te nemen met de brug- en sluiswachters	12
De passeertijd bij bruggen	11
Dynamisch Route Informatie Paneel (DRIP)	11
De verkeersaanwijzingen van brug- en sluiswachters	10
De locatie van de overnachtingsplaatsen	9
Aantal wachtplaatsen bij sluisen	9
De locatie van de aanlegplaatsen	9
onderhoud van oevers en taluds	8
De veiligheid op overnachtingsplaatsen	8
info per marifoon	7
de verkeersveiligheid op de vaarwegen rondom Haarlem	7
info per teletekst	7
De bedienings tijden van sluisen	6
Het bedieningspersoneel (brug- en sluiswachters)	6
de veiligheid van uw vaartuig in Haarlem	5
markering (betonning en kribbakens)	5
Staande Mast Route	5
De wachttijd bij sluisen	4
info per brochures	4
De passeertijd bij sluisen	4
info per watersportmanak	3
diepte van de vaarwegen	3
onderhoud aan bruggen en sluisen	3
info per mobiele telefoon	3
info per radiob berichten	2
breedte van de vaarwegen	2
uw persoonlijke veiligheid op de vaarwegen	2

