

Oplegvel Informatienota

Portefeuille R. van Doorn
Auteur Mevr. P.A.M. Cameron
Telefoon 5113451 E-mail: camerop@haarlem.nl
STZ/EC Reg.nr. STZ/EC/2010/394273
Bijlage A
B & W-vergadering van 15 februari 2011

Onderwerp

Klanttevredenheidsonderzoek Pleziervaart op het Spaarne

DOEL: Informeren

Het college stuurt het besluit ter informatie naar de commissie Ontwikkeling om de raad te informeren over het onderzoek (protocol actieve informatieplicht, artikel 4, lid 1)

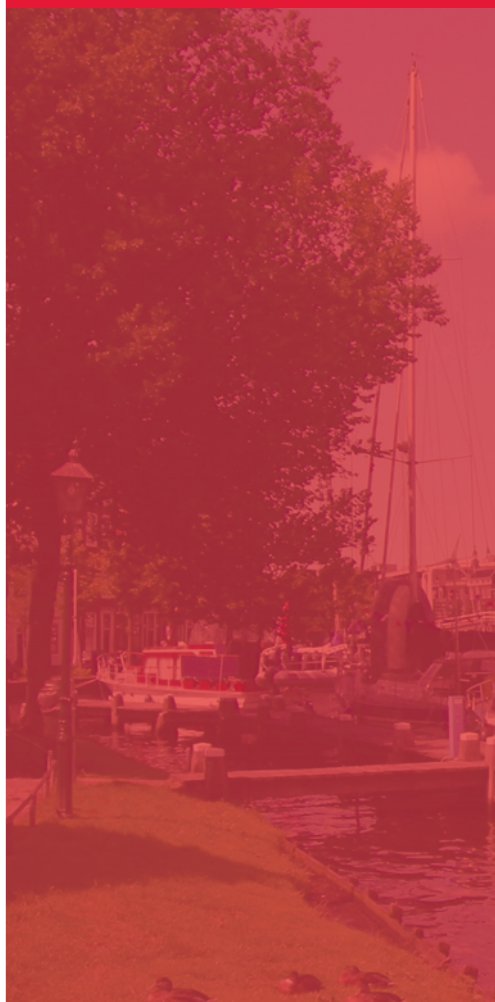
B&W

1. Het college neemt kennis van het klanttevredenheidsonderzoek Pleziervaart op het Spaarne.
2. De Belangenvereniging Waterrecreatie Haarlem en City Marketing Haarlem ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.
3. Het college informeert de commissie Ontwikkeling over dit onderwerp.

Gemeente Haarlem, Onderzoek en Statistiek

Pleziervaart op het Spaarne

Klanttevredenheidsonderzoek



Pleziervvaart op het Spaarne

Klanttevredenheidsonderzoek

Onderzoek en Statistiek Haarlem, september 2010

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 Bianca de Haan, I&O Research
Dataverzameling:	Jan Kerkhoff, 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. Omslagfoto: I&O Research

Samenvatting

In de zomer van 2010 heeft de gemeente Haarlem een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder varende bezoekers van Haarlem. Hiervoor is een schriftelijke enquête uitgezet onder recreatievaarders, waarvan er ruim 450 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 onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksbureau I&O Research.

Haarlem is een aantrekkelijke stad voor een meerdaags verblijf

Ruim de helft van de varende bezoekers van Haarlem blijft minstens 24 uur in de stad. Men vindt dan ook dat er genoeg te zien en te doen is. Behalve de Grote Markt worden ook musea als het Teylarsmuseum en het Frans Halsmuseum bezocht. Haarlem heeft een aantrekkelijk imago; men vindt het een leuke stad 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. Bezoekers die langer dan twee jaar geleden al eens eerder in Haarlem waren zien vaker een verbetering (27%) dan een verslechtering (4%). Haarlem krijgt als verblijfplaats een 7,4.

Vaarwegen rond Haarlem ruim voldoende beoordeeld

De meeste recreatievaarders zijn tevreden over de vaarwegen in en rondom Haarlem. Recreatievaarders geven deze dan ook gemiddeld een 7,4. Sommige vaarders van diepliggende boten zijn ontevreden over de diepte van de vaarwegen (14%). Op de bruggen en sluizen hebben de vaarders weinig aan te merken; de hoogte en het onderhoud vindt men goed. Over de doorstroming is men minder tevreden. Hoewel het bedieningspersoneel in hoge mate wordt gewaardeerd, zorgen de verkeersaanwijzingen en informatie over de bedieningstijden relatief vaak voor onvrede bij de recreatievaarders.

Al met al vindt nog geen één op de vijf vaarders de doorstroming langzaam.



Gedrag andere gebruikers grootste veiligheidsrisico

De meeste vaarders zijn goed te spreken over de veiligheid op de wateren rond Haarlem. Gemiddeld geeft men hieraan een rapportcijfer van 7,2. Men is meer tevreden over de veiligheid van het eigen vaartuig dan over de persoonlijke veiligheid. Onveiligheidsgevoelens ontstaan vooral door het gedrag van andere gebruikers op de vaarwegen. Een deel vindt de handhaving te kort schieten waardoor er gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. Vooral te hard varende boten zorgen voor overlast.

Aantal wacht-, aanleg- en overnachtingsplaatsen te summier

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 aanleg- en 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 matige voorzieningen die hier worden aangeboden.



Voorzieningen langs vaarwegen groot manco

Er zijn verschillende vormen van voorzieningen die de recreatievaarders beneden de maat vinden. In de eerste plaats gaat het hierbij om de sanitaire voorzieningen bij aanleg- en overnachtingsplaatsen. Daarnaast mist men hier vaak walstroom. Een andere voorziening die nog te vaak tekort schiet is de betaalautomaat. Hiermee kan men de havengelden betalen, maar deze betaalautomaat is te vaak buiten werking. Dit maakt de wijze van betalen gecompliceerder.

Informatievoorziening het best via marifoon of mobiele telefoon

Bijna één op de drie vaarders mist informatie over bijvoorbeeld het weer, supermarkten in de buurt en activiteiten in de omgeving. Toch is men in grote mate tevreden over de informatievoorziening. De mobiele telefoon en de marifoon krijgen de hoogste waardering. De wateralmanak krijgt daarna de beste beoordeling. Dit informatiekanaal 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.

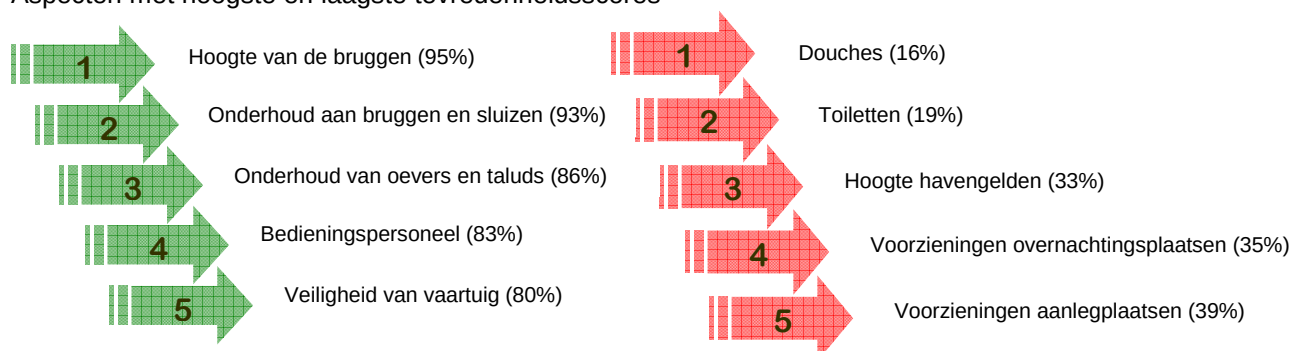
Kwaliteit doorvaart is voldoende

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 7,0. De hoogst gewaardeerde aspecten zijn de hoogte van de bruggen en het onderhoud aan bruggen, sluizen, 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

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

Aspecten met hoogste en laagste tevredenheidsscores



Inhoudsopgave

Colofon	2
Samenvatting	3
Inhoudsopgave	5
1. Inleiding	6
1.1 Achtergrond van het onderzoek	6
1.2 Opzet van het onderzoek	6
1.2.1 Doelstelling	6
1.2.2 Dataverzameling	6
1.2.3 Dataverwerking, analyse en rapportage	6
2. Haarlem als verblijfplaats	8
3. Kwaliteit doorvaart Haarlem	12
3.1 Vaarwegen	12
3.2 Doorstroming bij bruggen en sluizen	13
3.3 Veiligheid	15
3.4 Voorzieningen	16
3.4.1 Betaalwijze	16
3.4.2 Wachtplaatsen	17
3.4.3 Aanlegplaatsen	17
3.4.4 Overnachtingsplaatsen	18
3.4.5 Verblijfsvoorzieningen	18
3.4.6 Totaaloordeel voorzieningen	19
3.5 Informatievoorziening	20
3.6 Totaaloordeel doorvaart Haarlem	21
Bijlage 1: achtergrondvragen	22
Bijlage 2: tevredenheidsscores	24

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. Binnen deze groep vallen zowel de recreatievaarders als de chartervaarders. Het onderzoeksbureau I&O Research heeft dit onderzoek 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 sluizen, voorzieningen aanlegplaatsen en prijsstelling. Daarnaast is ook ten doel gesteld om het bezoekmotief en het imago van Haarlem te peilen.

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;
- Verbetersuggesties/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. Voor de chartervaart is een aparte vragenlijst ontwikkeld die slechts ingaat op het bezoek aan Haarlem. Deze vragenlijst was in drie talen (Nederlands, Duits en Engels) beschikbaar om ook buitenlandse toeristen de kans te geven mee te doen. De vragenlijsten zijn in overleg met de gemeente Haarlem opgesteld.

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 werk- als weekenddagen gedaan.

1.2.3 Dataverwerking, analyse en rapportage

In totaal zijn er 467 vragenlijsten ingevuld, waarvan 22 vragenlijsten door passagiers van de chartervaart. Vanwege het lage aantal enquêtes onder opvarenden van charters is het niet mogelijk hier apart over te rapporteren. Bij opvallende resultaten onder deze groep wordt dit in de rapportage vermeld.

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.



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

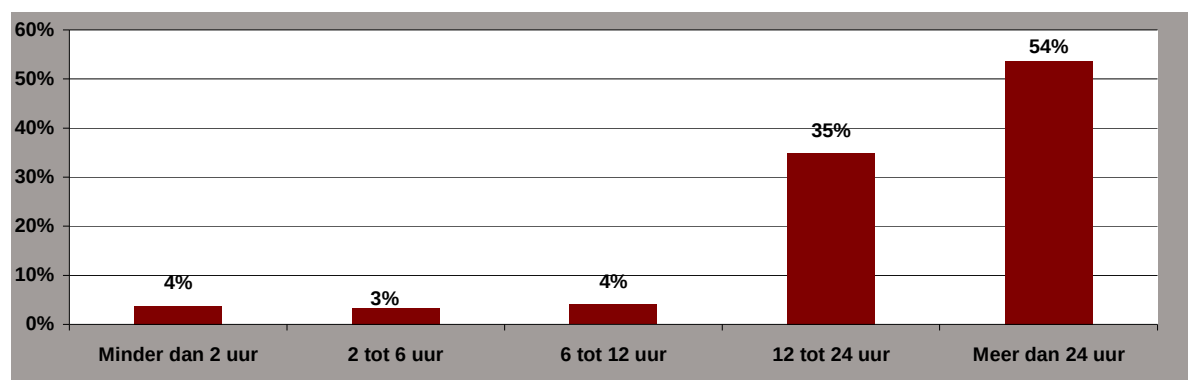
Haarlem is een aantrekkelijke stad voor een relatief lange verblijfsduur. Ruim de helft (54%) van de recreatievaarders blijft langer dan 24 uur in Haarlem. Ongeveer één op de tien vertrekt binnen 12 uur uit Haarlem.

De meeste bezoekers blijven één, twee of drie dagen, maar sommigen zelfs een week. Gemiddeld blijven pleziervaarders daardoor ruim 60 uur in Haarlem. Passagiers van de chartervaart zijn meestal twee dagen in Haarlem.



Figuur 2.1

Verblijfsduur in Haarlem



Reden bezoek

Haarlem wordt met name bezocht omdat men 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.

Enkele reacties op een rij:

- "Het ligt op de doorvaarroute van de staande mast route en het is een leuke stad om een nachtje te blijven."
- "We maken een vaartocht en bezoeken dan musea en maken fietstochtjes in de omgeving, Haarlem is hier perfect geschikt voor."
- "Haarlem heeft een ontzettend leuk centrum. Mooie gebouwen, aardige mensen en geen agressie!"
- "Het is een mooie stad, met alles d'r op en d'r aan. Daarnaast zijn er goede aanlegplaatsen."
- "Haarlem is een leuke stad met leuke winkels en goede restaurants."

Activiteiten

Populair onder de recreatievaarders is de Grote Markt. Bijna tweederde bezocht deze bezienswaardigheid tijdens het verblijf in Haarlem. Op de tweede plaats staat de St. Bavokerk gevolgd door diverse musea zoals het Teylersmuseum en het Frans Halsmuseum. Onder passagiers van de chartervaart ligt het bezoek aan alle musea, de Grote Markt en de St. Bavokerk hoger dan onder de recreatieve vaarders.



Ook het nabij gelegen dorpje Spaarndam wordt door één op de vijf vaarders aangedaan. Dit dorpje ligt ook aan het Spaarne, waardoor veel vaarders het dorpje kennen. Spaarndam wordt door passagiers van de chartervaart minder vaak bezocht. Andere activiteiten zijn met name het bezoeken van winkels en restaurants.

Tabel 2.1

Wat heeft u bezocht tijdens uw bezoek aan Haarlem?	
Antwoord	%
Grote Markt	65
St. Bavokerk	29
Spaarndam	20
Teylers Museum	20
Frans Halsmuseum	16
Vleeshal	10
Overige	51

Veel vaarders bezoeken dus winkels en restaurants. Ruim driekwart (77%) heeft in Haarlem een horecagelegenheid bezocht en het aantal winkelaars ligt nog iets hoger (82%). Gemiddeld geven bezoekers van horeca € 95 uit, terwijl de winkelaars gemiddeld € 100 in Haarlemse winkels uitgeven. De uitgaven onder de passagiers van de chartervaart liggen met respectievelijk € 86 en € 67 lager.

Ontwikkeling in de tijd

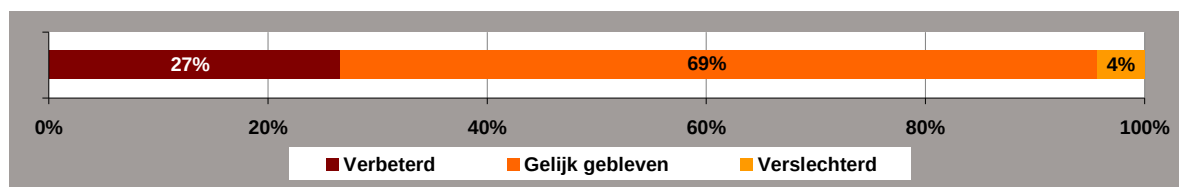
Een groot deel van de vaarders (n=184) is langer dan twee jaar geleden ook al eens in Haarlem geweest. Hen is gevraagd of zij vinden dat de situatie voor recreatievaarders is veranderd. Bijna zeven op de tien (69%) zien geen verandering. Ruim een kwart (27%) vindt dat de situatie er op vooruit is gegaan. Men constateert dat de steigers, aanmeermogelijkheden, kades, bruggen en havens zijn verbeterd. Eén recreatievaarder zegt: "Het valt me op dat er geld wordt gestoken in renovatie van de kades, de steigers en de bruggen."



Het merendeel van de vaarders vindt de situatie voor de pleziervaart in Haarlem gelijk gebleven. Vier procent ervaart een verslechtering. Zij noemen onder andere de toenemende drukte aan de kade, het lawaai, de sanitaire voorzieningen, de elektravoorzieningen en de doorvaartijd als aspecten die sinds hun bezoek van tenminste twee jaar terug zijn verslechterd.

Figuur 2.2

Trend situatie Haarlem voor pleziervaart

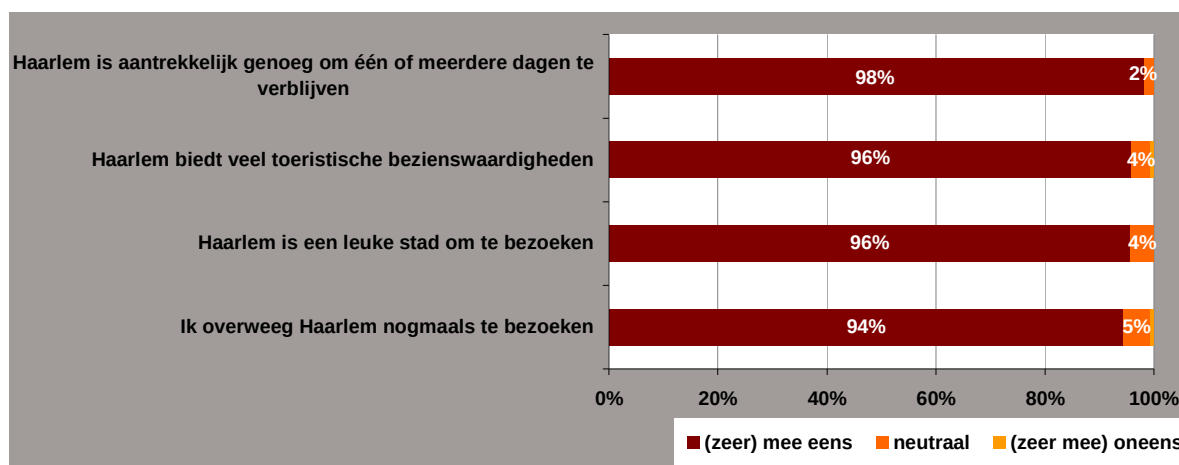


Imago

Bezoekers van Haarlem zijn zeer te spreken over de stad. Vrijwel iedereen (98%) vindt Haarlem aantrekkelijk genoeg om meerdere dagen te vertoeven en vindt dat er veel toeristische bezienswaardigheden zijn. Een bijna net zo'n grote groep (96%) vindt Haarlem een leuke stad om te bezoeken en 94% overweegt de stad later nogmaals te bezoeken.

Figuur 2.3

Stellingen over bezoek Haarlem



Uit de stellingen blijkt dat de recreatievaarders zich goed vermaken in Haarlem. Met name de authentieke binnenstad met het uitgebreide aanbod aan cultuur lijkt de mensen aan te trekken. Enkele vaarders aan het woord:

- "Er is veel cultuur; leuke gevels, kerken, leuke winkelstraten en gezellige terrassen."
- "De sfeer van de prachtige binnenstad."
- "Het is een mooie, gezellige en historische stad. Er is veel te zien."
- "Ik vind het mooi dat je midden in de stad kunt liggen met je boot en het is een leuke gezellige stad."
- "Haarlem is heel verzorgd en heel authentiek. Daarnaast is er gewoon veel te zien."
- "Het is een leuke winkelstad met een goede sfeer en veel leuke restaurantjes."



Vaardagen

Haarlem wordt geroemd om haar festiviteiten en activiteiten. Voorbeeld van deze festiviteiten zijn de Vaardagen. Dit evenement werd tot 2009 georganiseerd. Er kwamen veel moderne en oude schepen naar Haarlem en legden in de binnenstad aan. Hieromheen werd een breed scala aan activiteiten op touw gezet. Omdat de vaardagen gaan stoppen is de vaarders gevraagd in hoeverre zij deze gaan missen.

Van de vaarders blijkt 28% de vaardagen te kennen; dit zijn 109 vaarders. Hiervan heeft 77% de vaardagen wel eens bezocht. Bijna iedereen in deze groep gaat de vaardagen (een beetje) missen.

Beoordeling en verbeterpunten

Haarlem krijgt als verblijfplaats een 7,4 van de recreatievaarders. Zes procent geeft een onvoldoende. Bij vrijwel iedereen voldoet het bezoek aan Haarlem dan ook aan de verwachtingen die men vooraf had. Nog geen vijf procent vindt het bezoek niet aan de verwachtingen voldoen. Dit kwam door uiteenlopende redenen, maar de meest genoemde is een gebrek aan goede aanlegplaatsen 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 te weinig aanlegmogelijkheden en elektravoorzieningen. We zijn daarom eerder vertrokken."
- "Er was geen goede aanlegplaats te vinden voor een verblijf met een zeilboot."
- "De douches waren te klein."
- "Er zijn veel mooie kades waar je niet mag afmeren of waar het wel mag maar waar geen bolders, ogen of andere voorzieningen zijn om aan vast te maken."
- "Er zijn erg lange wachttijden bij de bruggen en de havengeldprocedure is slecht aangegeven."
- "Ik kan geen walstroom krijgen!"
- "Het is altijd te druk aan de steigers. We kunnen gewoon geen plek vinden."

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 de douchevoorzieningen, afmeerplaatsen en stroomvoorziening.

Ook ziet men mogelijkheden tot verbetering in de informatievoorziening over waar men moet betalen. Een enkeling heeft nog een tip voor de 'stad Haarlem' om zich beter te profileren door meer speciale winkels aan te trekken. Enkele reacties op een rij:

- "Er moeten echt meer stroomkasten en afmeerplaatsen komen. Vooral bij het Havenkantoor om te kunnen betalen."
- "De stroom- en douchevoorzieningen kunnen nog veel beter."
- "Er zijn meer stroompalen nodig. De bolders kunnen ook dichter bij elkaar. Het is nu nog voor hele grote schepen."
- "Er kunnen meer aanlegsteigers komen voor en na Haarlem."
- "Er moet duidelijker aangegeven worden waar je mag aanleggen en waar je voor moet betalen."
- "Er zijn meer aanlegplaatsen nodig, het liefst met stroom!"



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

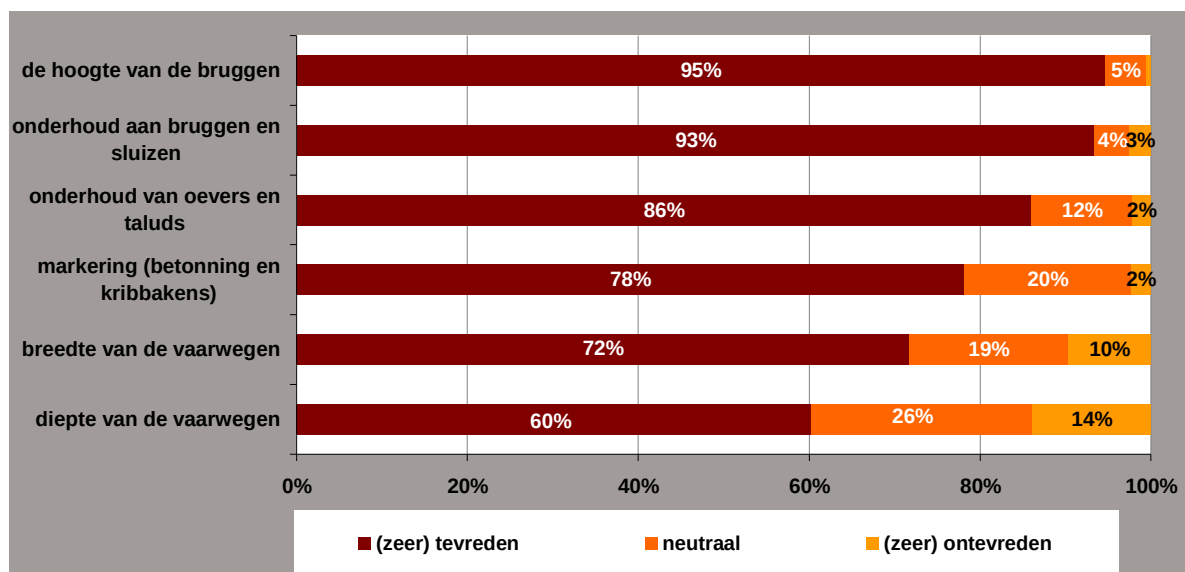
Met de vaarwegen in Haarlem is het goed gesteld. Met name over de bruggen is men zeer tevreden. Vrijwel iedereen (95%) vindt de hoogte van de bruggen en ook het onderhoud aan bruggen en sluizen goed. De grootste ontevredenheid bundelt zich rond de breedte en de diepte van de vaarwegen. Met name de diepte is voor 14% een probleem. Toch stemt deze diepte nog altijd een meerderheid (60%) tevreden.



In totaal geeft men de kwaliteit van de vaarwegen rond Haarlem een 7,4. Zeilers beoordelen de vaarwegen iets minder positief dan motorbootvaarders. Ongeveer vier procent geeft een onvoldoende. Eén van hen aan het woord: “De vaarwegen mogen wel wat dieper in de mooie Nel.”

Figuur 3.1

Tevredenheid aspecten vaarwegen



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 74% en 70% recreatievaarders tevreden. Er is nog meer tevredenheid over het personeel op de bruggen en sluisen (83%). Minder positief is men over de informatievoorziening over de bedieningstijden, de verkeersaanwijzingen en de aanmeldprocedures.

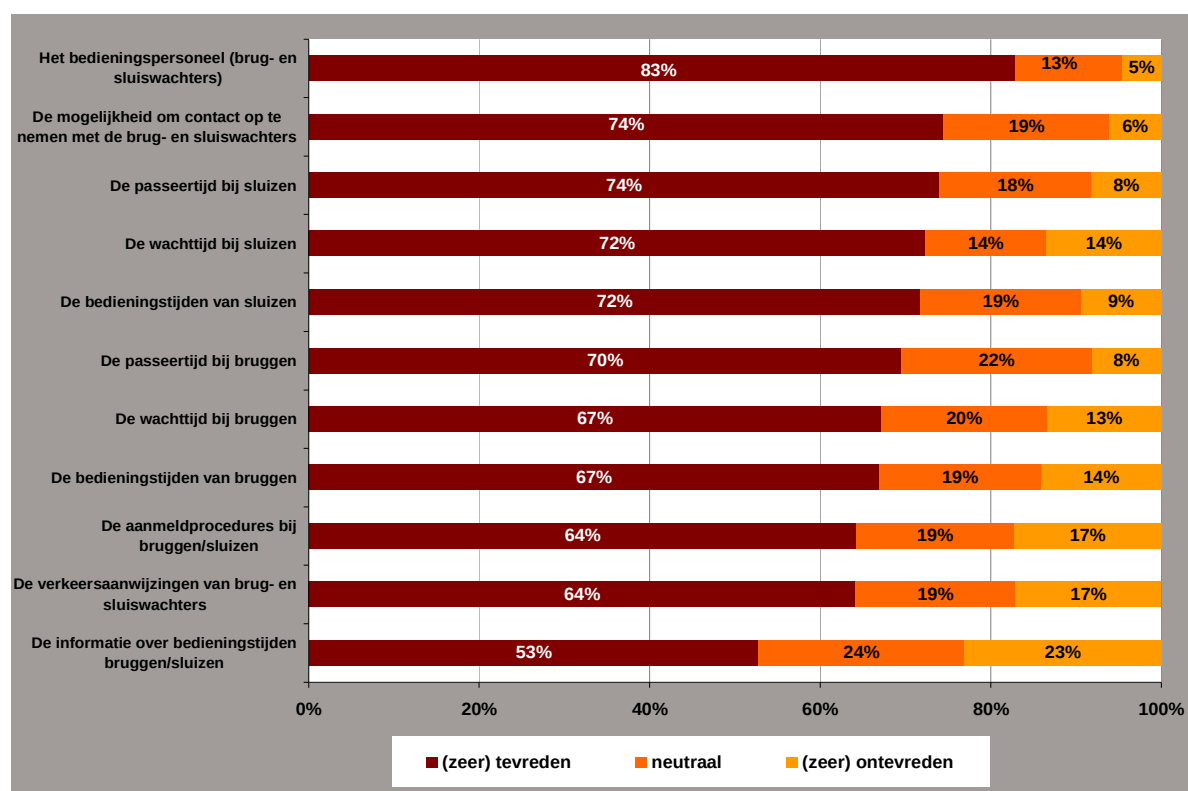


De tevredenheid over de bediening van bruggen en sluisen op de wateren rondom Haarlem wordt beoordeeld met een 6,9. Vijftien procent geeft hierbij een onvoldoende. Zeilers zijn behoorlijk minder tevreden over de bediening als motorbootvaarders, met respectievelijk een beoordeling van 6,6 en 7,0. Enkele toelichtingen van ontevreden recreatievaarders:

- "De klant is duidelijk geen koning. Bij het betalen bij de sluis (Spaarndam) moet je zelf uit de boot naar het kantoor en betalen. Bij aankomst in Haarlem is personeel meer met zichzelf bezig dan met de klanten. Iets vriendelijker mag wel."
- "De informatie over bedieningstijden is slecht aangegeven. In het weekend stoppen de sluisen en bruggen te vroeg met draaien."
- "Het passeren van bruggen in Haarlem verloopt vaak moeizaam, waardoor er lange wachttijden ontstaan. Dit weerhoudt ons en vele medevaarders ervan om door Haarlem te gaan."
- "Er zijn heel lange wachttijden die niet aangegeven zijn door de zeer slechte informatievoorziening."

Figuur 3.2

Tevredenheid aspecten sluisen en bruggen



Al met al wordt de doorstroming in Haarlem door 42% als (zeer) snel gezien. Daar tegenover staat 18% die de doorstroming zeer langzaam vindt.

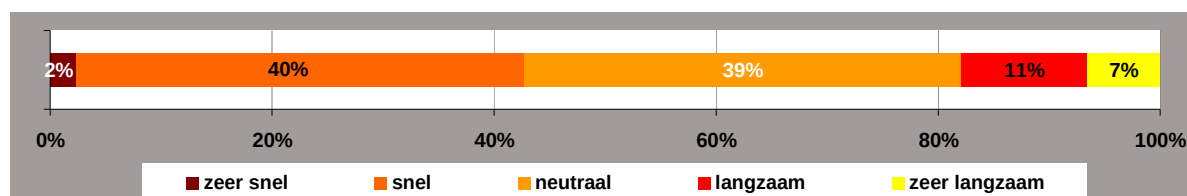
Er worden veel ideeën aangedragen om de doorstroming te verbeteren. Hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan bepaalde voorzieningen, zoals wachtremmingwerkers of hogere bruggen. Ook verbeteringen in de communicatieve sfeer kunnen bijdragen aan de doorstroming volgens de recreatievaarders. Tot slot lijken er twee kampen te zijn wat betreft de bediening; er is een groep die pleit voor meer automatisering en een andere groep wil liever op elke brug een brugwachter;



- "Ze moeten wachtremmingwerkers plaatsen, zodat je bij flinke wind geen rondjes hoeft te varen."
- "Voer vaste tijden in voor het in de ochtend wegvaren. Dat geeft een betere colonnevorming en veel minder marifoonverkeer."
- "De verbetering van het vaargedrag van de diverse watersporters zou al enorm helpen."
- "De sluis- en brugtijden op zondag beter afstemmen op spoorbrug."
- "Gewoon op elke brug weer een brugwachter!"
- "Men moet de konvooivaart laten doorstromen. Het betaalsysteem veroorzaakt gevaarlijke en vertragende toestanden rond betaalsteiger."
- "Het zou helpen als Haarlem de bruggen verhoogt naar 2.5 meter hoogte. Verder graag vaker een centrale bediening."
- "Meer automatisering."
- "Betere communicatie van de sluiswachters onderling."
- "Een maximumsnelheid van 6 kilometer per uur is wel erg langzaam, 8 kilometer per uur is een betere snelheid."

Figuur 3.3

Doorstroming



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.

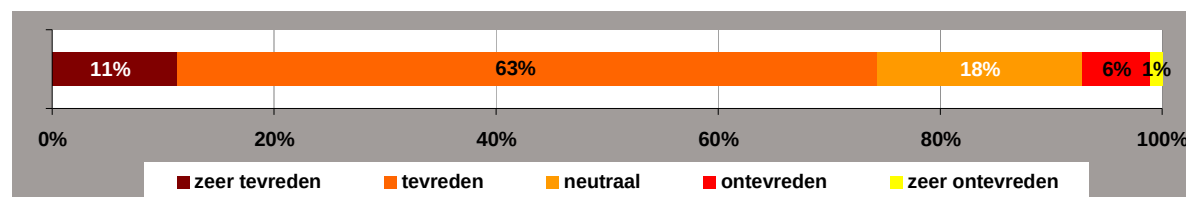
Van de pleziervaarders heeft 78% van de Staande Mast Route gehoord. Van deze groep heeft 60% hem ook daadwerkelijk gebruikt. Onder deze groep is de tevredenheid over dit initiatief groot. Bijna driekwart is (zeer) tevreden.



Figuur 3.4

Tevredenheid Staande Mast Route

n=179

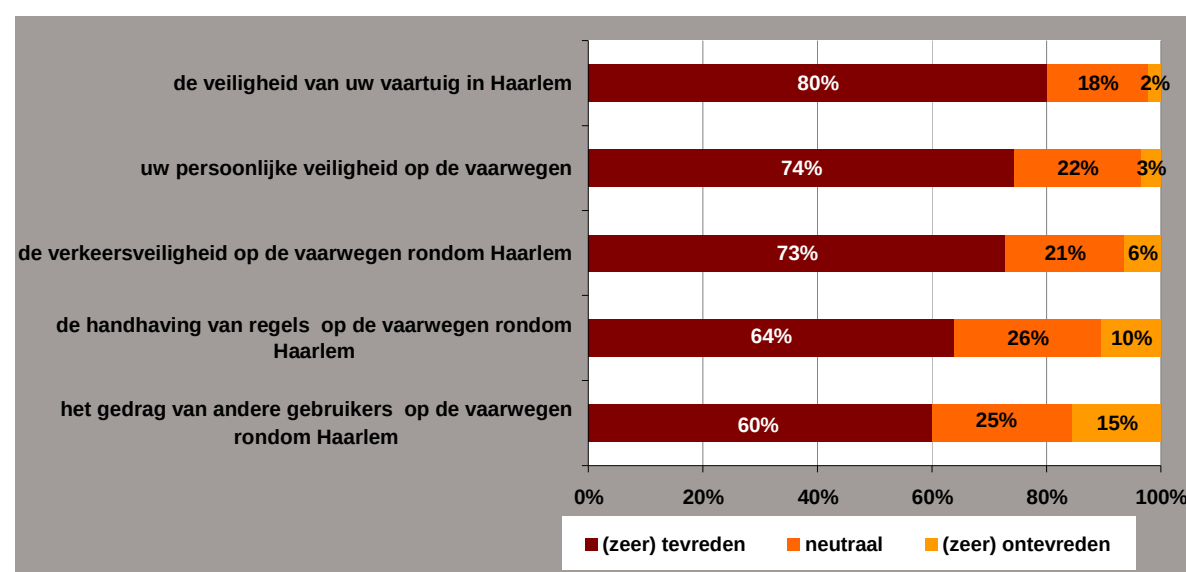


Aan alle vaarders – ook zij die niet bekend zijn met de Staande Mast Route – is gevraagd of de route iets toevoegt; 93 procent vindt dat de Staande Mast Route langs Haarlem een meerwaarde heeft.

3.3 Veiligheid

Een belangrijk aspect op de vaarwegen is de veiligheid. Tachtig procent van de recreatievaarders is tevreden over de veiligheid van hun vaartuig in Haarlem. Men vindt de persoonlijke veiligheid en de verkeersveiligheid op de vaarwegen minder goed. Dit lijkt te komen door het gedrag van andere gebruikers op de vaarwegen rondom Haarlem. Vijftien procent is hierover ontevreden. In het verlengde daarvan vindt tien procent ook de handhaving van de regels tekort schieten.

Figuur 3.5

Tevredenheid veiligheid op vaarwegen

De veiligheid op en rond de vaarwegen van Haarlem wordt beoordeeld met een 7,2. Zeilers zijn iets minder te spreken over de veiligheid op het water dan recreatievaarders met een motorboot. Vijf procent van de vaarders is dermate ontevreden dat er een onvoldoende wordt gegeven. Hun ontevredenheid gaat meestal over de veiligheid op het water:

- “Snelvarende motor- en speedboten bezorgen veel overlast. Ze maken herrie en zorgen voor grote golven.”
- “De zwemmende jeugd is een gevaar voor boten.”

Er zijn ook klachten over de veiligheid rondom het water, zoals blijkt uit onderstaande opmerkingen:

- "Junks die zich 's avonds en 's nachts ophouden in de Vissersbocht. Onbegrijpelijk dat dit wordt getolereerd."
- "De criminaliteit nabij de passantenplaatsen zorgt voor onveiligheid."

Anderen focussen zich op de oplossing. Zij benadrukken dat er meer controle en handhaving nodig is om veiligere vaarwegen te krijgen:

- "Er is hier weinig handhaving. Ik heb nog nooit controle gezien."
- "Mijn suggestie is wat meer controle door (water)politie."
- "Er moet meer controle in de weekenden en buiten de werktijden van de havendienst komen."

3.4 Voorzieningen

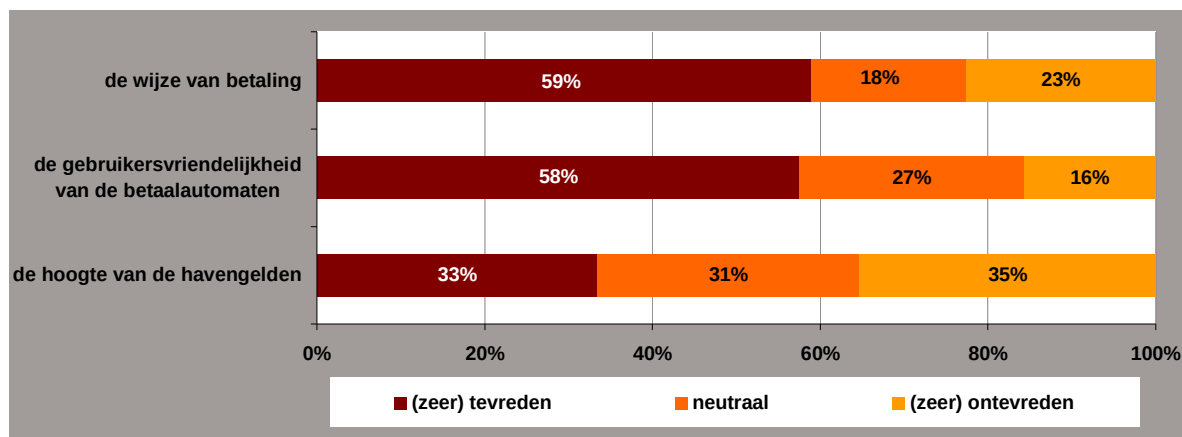
Langs de vaarwegen zijn verschillende voorzieningen zoals wacht-, aanleg- en overnachtingsplaatsen. Hier zijn vaak ook weer voorzieningen aanwezig, zoals douches of stroom. In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de tevredenheid over deze voorzieningen.

3.4.1 Betaalwijze

Over de wijze van betalen langs de vaarwegen is een meerderheid (59%) tevreden. Toch is een relatief groot aandeel van 23% minder positief. Een vergelijkbare verdeling is zichtbaar bij de gebruiksvriendelijkheid van de betaalautomaten; 58% is tevreden en 16% is ontevreden. Dit komt omdat op enkele momenten tijdens de uitvoering van dit onderzoek, de betaalautomaten niet optimaal functioneerden. De hoogte van de havengelden stemt een derde van de vaarders tevreden. Een iets grotere groep (35%) oordeelt hier negatief over.

Figuur 3.6

Tevredenheid betaalwijze en havengelden



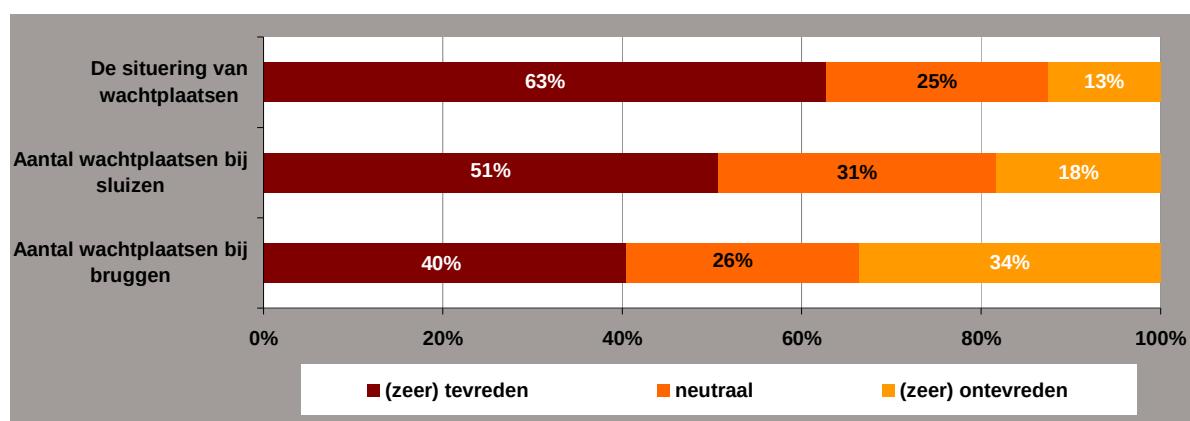
3.4.2 Wachtplaatsen

Bij de wachtplaatsen is de situering niet het grootste probleem; 63% heeft hier veel waardering voor. Het aantal wachtplaatsen zorgt voor minder tevredenheid. Met name bij bruggen 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 (18%).



Figuur 3.7

Tevredenheid wachtplaatsen

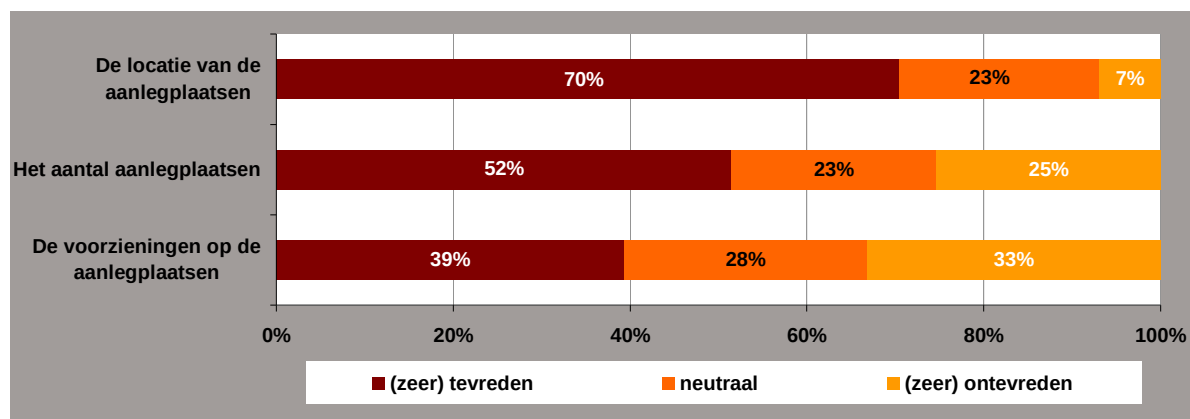


3.4.3 Aanlegplaatsen

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 iets meer dan de helft (52%) hier wel goed over te spreken. De minste waardering heeft men voor de voorzieningen bij de aanlegplaatsen.

Figuur 3.8

Tevredenheid aanlegplaatsen



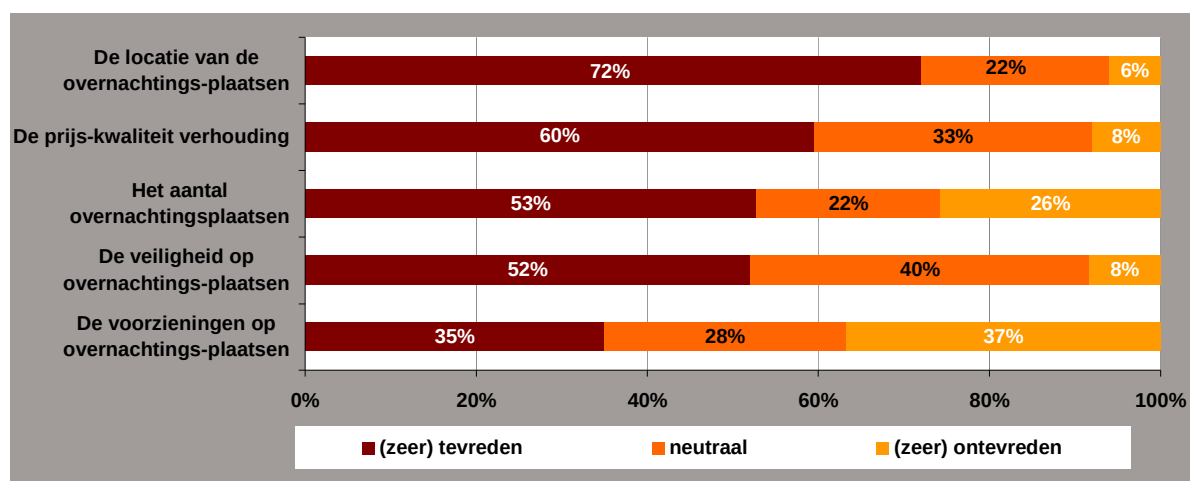
3.4.4 Overnachtingsplaatsen

De waardering over de locatie en het aantal overnachtingsplaatsen is vergelijkbaar met die van de aanlegplaatsen; bijna driekwart van de recreatievaarders is tevreden over de situering en ruim de helft over het aantal locaties. Net als bij de aanlegplaatsen is men het minst te spreken over de voorzieningen rond de overnachtingsplaatsen.

Bij de overnachtingsplaatsen spelen nog enkele andere zaken een rol. Zo wordt de veiligheid door ruim de helft als voldoende gezien. Een relatief klein aandeel van acht procent is ontevreden over de veiligheid op de overnachtingslocaties. De prijs-kwaliteit verhouding heeft eveneens een groep van acht procent die negatief oordeelt, maar de tevredenheid ligt iets hoger (60%).

Figuur 3.9

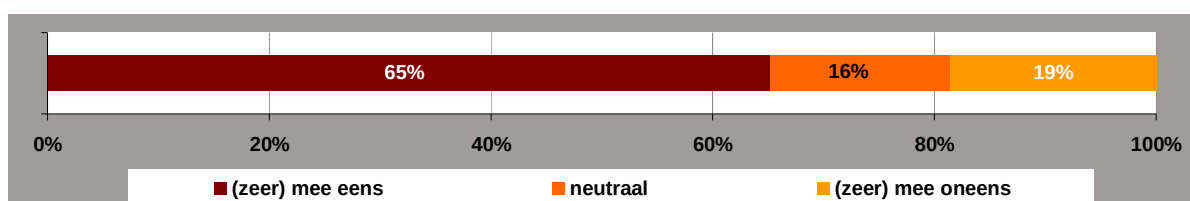
Tevredenheid overnachtingsplaatsen



Voor bijna tweederde (65%) van de recreatievaarders is het duidelijk waar men in en om Haarlem kan aanleggen voor een overnachting langs de wateren. Ongeveer één op de vijf (19%) vindt dit niet duidelijk aangegeven.

Figuur 3.10

Stelling: Het is duidelijk waar ik kan aanleggen voor een overnachting bij Haarlemse wateren

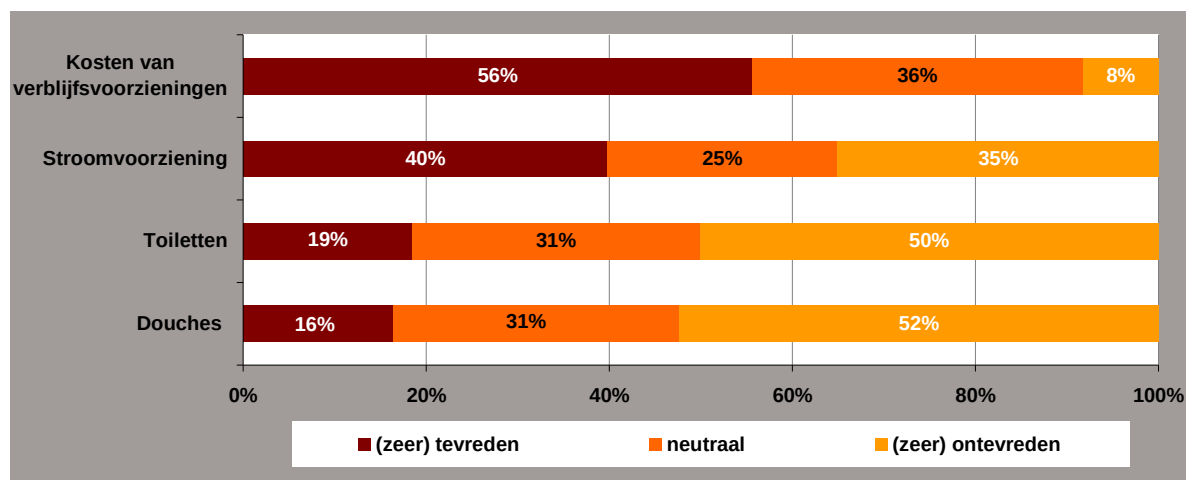


3.4.5 Verblijfsvoorzieningen

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 hierover ontevreden. Ook over de stroomvoorziening is lang niet iedereen te spreken; 35% vindt deze onvoldoende. Over de kosten van de verblijfsvoorzieningen zijn de meeste recreatievaarders te spreken. Een relatief kleine groep van 8% is hierover minder positief.

Figuur 3.11

Tevredenheid voorzieningen aanleg- en overnachtingsplaatsen



3.4.6 Totaaloordeel voorzieningen

In totaal wordt voor de aanleg-, wacht- en overnachtingslocaties het rapportcijfer 6,6 gegeven. Zeilers beoordelen deze minder dan motorbootvaarders. Vijftien 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 de toilet- en douchevoorzieningen leiden tot ontevreden reacties:

- "Bij de meeste plaatsen is geen stroom of water."
- "Er is veel te weinig douche- en toiletcapaciteit. Ook is de capaciteit van de vuilnisbakken veel te laag."
- "De toiletten en douches zijn niet schoon en er zijn er te weinig."
- "Er is veel te weinig water en stroom."

Daarnaast is men minder te spreken over het aantal aanlegplaatsen;

- "Er zijn te weinig aanlegmogelijkheden in verhouding met zoveel mooie kades."
- "Te veel aanlegplaatsen zijn in ondiep water."
- "In Haarlem zijn te weinig aanlegplaatsen in de stad en aan de rand. Voor kleine boten is de kade te hoog om aan te leggen. Er is te veel plaats voor charters en rondvaartboten gemaakt."
- "Er moeten meer aanmeerringen komen; nu moesten we aan bomen vast maken."
- "Het aantal aanlegplaatsen met stroom proberen uit te breiden, mensen kunnen dan langer blijven."



Ook het aantal overnachtingsplaatsen lijkt niet toereikend te zijn. Er zijn gedeelten waar helemaal geen overnachtingsplaatsen zijn. Daarnaast wordt een groot deel van de aanwezige plaatsen, tot onvrede van sommige recreatievaarders, bezet gehouden door beroepsvaart. Voor anderen is het vooral een probleem dat er niet goed wordt aangegeven waar overnacht kan worden.

- "Het is onduidelijk waar overnacht kan worden."
- "Er zijn te veel overnachtingsplaatsen gereserveerd voor beroepsvaartuigen."
- "Als je een brug niet haalt, is er eigenlijk geen mogelijkheid voor wachten/overnachten."
- "Overnachtingsplaatsen zijn niet duidelijk aangegeven; noch de faciliteiten, noch de waterdiepte."
- "Er zijn te weinig overnachtingsplaatsen."

Ook het aantal wachtplaatsen, met name bij bruggen, is volgens sommige vaarders onder de maat:

- “Er zijn zeer weinig en af en toe geen wachtplaatsen voor een boot groter dan 15 meter voor de bruggen.”
- “Er zijn te vaak geen wachtplaatsen bij bruggen.”



3.5 Informatievoorziening

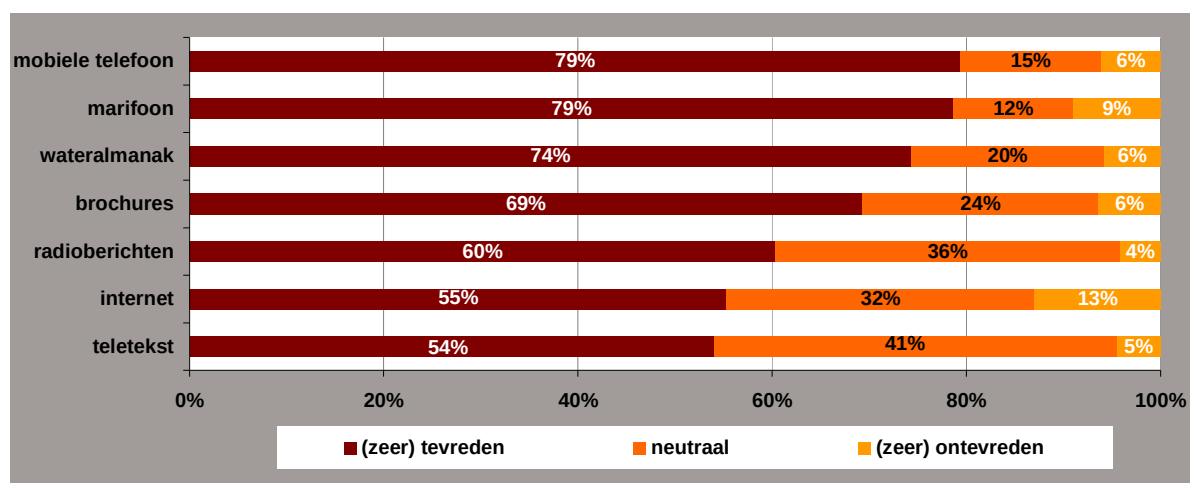
De recreatievaarders maken op en om het water gebruik van verschillende informatiebronnen om op de hoogte te blijven van de situatie op het water. Van alle informatiebronnen is de meeste waardering voor de marifoon en de mobiele telefoon. Ook over de wateralmanak is bijna driekwart van de vaarders tevreden. Opvallend is dat er een relatief grote groep minder goed te spreken is over de marifoon. Een ontevreden gebruiker van de marifoon; “Mijn oproepen per marifoon worden te vaak niet beantwoord.”

Het internet en teletekst hebben met respectievelijk 55% en 54% een nipte meerderheid die positief oordeelt. Met name bij het internet is er een omvangrijke groep (13%) die (zeer) ontevreden is. Toch zijn er vaarders die graag meer informatie via deze communicatiekanalen wil laten lopen;

- “Probeer de informatiestroom meer via internet of mobieltjes te laten gaan.”

Figuur 3.12

Tevredenheid over informatievoorziening



Bijna één op de drie (32%) recreatievaarders mist bepaalde informatie. Volgens sommigen komt dit doordat de informatie niet duidelijk geplaatst is. Zij zien graag betere borden met grotere letters. Anderen missen de informatie omdat deze er echt niet is. Zij willen graag geïnformeerd worden over de weersvoorspelling, activiteiten in de omgeving, informatie over de wasserette, supermarkten in de buurt, het muntgebruik voor douches, betalingswijzen en de openingstijden van bruggen.



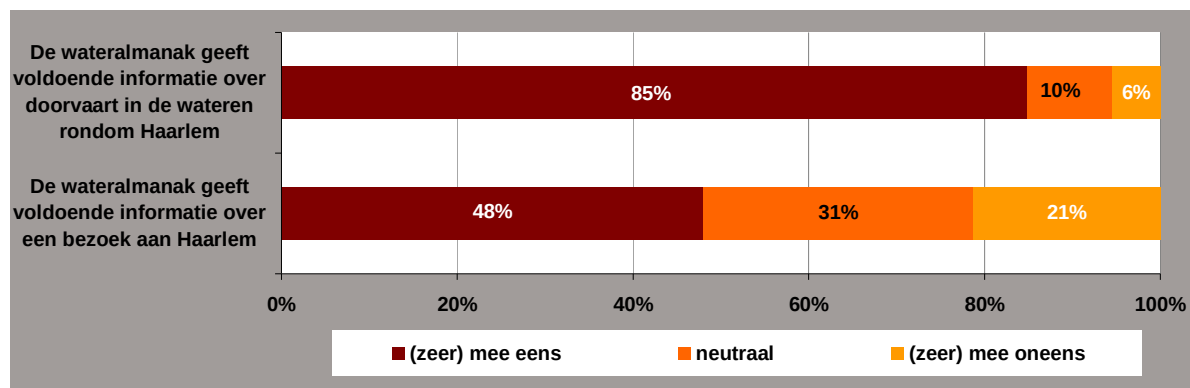
Wateralmanak

Over de wateralmanak is een groot deel van de vaarders (zeer) tevreden. Het gebruik van de almanak is groot; bijna 90% gebruikt de almanak geregeld. 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 wateralmanak veel minder geschikt. Enkele vaarders hebben nog tips voor verbetering van de almanak;

- “De wateralmanak is te ingewikkeld, het moet eenvoudiger kunnen.”
- “De hoogte van de bruggen over het Spaarne kunnen in de almanak.”

Figuur 3.13

Stellingen



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 7,0. Negen procent van de vaarders geeft een onvoldoende.

Uit analyse blijkt dat de bediening van sluizen en bruggen rondom Haarlem het zwaarst meeweegt in de totstandkoming van dit rapportcijfer. Daarna is de kwaliteit van de vaarwegen het belangrijkste. Het rapportcijfer voor aanleg-, wacht- en overnachtingsplaatsen telt het minst zwaar mee.¹ Samen verklaren deze drie rapportcijfers 62% van het totaalcijfer.



¹ Deze mate van belang is berekend door middel van een regressieanalyse.

Bijlage 1: achtergrondvragen

Tabel b.1

Welk type boot?	
Antwoord	%
Motorboot	67,5
Zeilboot	24,5
Overige	8,0

Tabel b.2

Gemiddelde afmetingen boot	
Antwoord	meter
Lengte	10,4
Breedte	3,3
Diepte	1,1
Hoogte	5,7

Tabel b.3

Lidmaatschap sportvereniging	
Antwoord	%
ja	64,6
nee	35,4

Tabel b.4

Geslacht	
Antwoord	%
man	77,3
vrouw	22,7

Tabel b.5

Gemiddelden leeftijd en vaarervaring	
Antwoord	jaar
leeftijd	57
vaarervaring	29

Tabel b.6

Type vaarder	
Antwoord	%
passant	82,5
vaste verblijfplaats Haarlem	17,5

Tabel b.7

Rapportcijfers		
	Motorboot	Zeilboot
Haarlem als verblijfplaats	7,4	7,3
Vaarwegen rond Haarlem	7,5	7,3
Veiligheid op de wateren rond Haarlem	7,2	7,0
Bediening bruggen en sluizen	7,0	6,6
Wacht-, aanleg-, en overnachtingsplaatsen	6,6	6,3
Totaalcijfer doorvaart Haarlem	7,0	6,9

Bijlage 2: tevredenheidsscores

Tevredenheidsscores	
Percentage (zeer) tevreden	%
hoogte van de bruggen	95
onderhoud aan bruggen en sluizen	93
onderhoud van oevers en taluds	86
bedieningspersoneel (brug- en sluiswachters)	83
veiligheid van uw vaartuig in Haarlem	80
info per mobiele telefoon	79
info per marifoon	79
markering (betonning en kribbakens)	78
mogelijkheid contact met brug- en sluiswachters	74
uw persoonlijke veiligheid op de vaarwegen	74
info per Wateralmanak	74
passeertijd bij sluizen	74
Staande Mast Route	74
verkeersveiligheid op de vaarwegen rondom Haarlem	73
wachttijd bij sluizen	72
locatie van de overnachtingsplaatsen	72
bedieningstijden van sluizen	72
breedte van de vaarwegen	72
locatie van de aanlegplaatsen	70
passeertijd bij bruggen	70
info per brochures	69
wachttijd bij bruggen	67
bedieningstijden van bruggen	67
aanmeldprocedures bij bruggen/sluizen	64
verkeersaanwijzingen van brug- en sluiswachters	64
de handhaving van regels op de vaarwegen rondom Haarlem	64
situering van wachtplaatsen	63
info per radioberichten	60
diepte van de vaarwegen	60
gedrag van andere gebruikers	60
prijs- kwaliteit verhouding overnachtingsplaatsen	60
wijze van betaling	59
gebruikersvriendelijkheid van de betaalautomaten	58
kosten van verblijfsvoorzieningen	56
info per internet	55
info per teletekst	54
informatie over bedieningstijden bruggen/sluizen	53
aantal overnachtingsplaatsen	53
veiligheid op overnachtingsplaatsen	52
aantal aanlegplaatsen	52
aantal wachtplaatsen bij sluizen	51
aantal wachtplaatsen bij bruggen	40
stroomvoorziening	40
voorzieningen op de aanlegplaatsen	39
voorzieningen op overnachtingsplaatsen	35
de hoogte van de havengelden	33
toiletten	19
douches	16

Tevredenheidsscores

Percentage (zeer) ontevreden	%
douches	52
toiletten	50
de voorzieningen op overnachtingsplaatsen	37
de hoogte van de havengelden	35
stroomvoorziening	35
aantal wachtplaatsen bij bruggen	34
de voorzieningen op de aanlegplaatsen	33
het aantal overnachtingsplaatsen	26
het aantal aanlegplaatsen	25
de informatie over bedieningstijden bruggen/sluizen	23
de wijze van betaling	23
aantal wachtplaatsen bij sluizen	18
de aanmeldprocedures bij bruggen/sluizen	17
de verkeersaanwijzingen van brug- en sluiswachters	17
de gebruikersvriendelijkheid van de betaalautomaten	16
het gedrag van andere gebruikers op de vaarwegen rondom Haarlem	15
de bedieningstijden van bruggen	14
diepte van de vaarwegen	14
de wachttijd bij sluizen	14
de wachttijd bij bruggen	13
internet	13
de situering van wachtplaatsen	13
de handhaving van regels op de vaarwegen rondom Haarlem	10
breedte van de vaarwegen	10
de bedieningstijden van sluizen	9
marifoon	9
kosten van verblijfsvoorzieningen	8
de veiligheid op overnachtingsplaatsen	8
de passeertijd bij sluizen	8
de passeertijd bij bruggen	8
de prijs- kwaliteit verhouding	8
Staande Mast Route	7
de locatie van de aanlegplaatsen	7
de verkeersveiligheid op de vaarwegen rondom Haarlem	6
brochures	6
De mogelijkheid om contact op te nemen met de brug- en sluiswachters	6
mobiele telefoon	6
de locatie van de overnachtingsplaatsen	6
watersportmanak	6
het bedieningspersoneel (brug- en sluiswachters)	5
teletekst	5
radioberichten	4
uw persoonlijke veiligheid op de vaarwegen	3
onderhoud aan bruggen en sluizen	3
markering (betonning en kribbakens)	2
onderhoud van oevers en taluds	2
de veiligheid van uw vaartuig in Haarlem	2
de hoogte van de bruggen	1

Year	2010	2011	2012	2013	2014
Q1	10	12	15	18	20
Q2	15	18	22	25	28
Q3	20	25	30	35	40
Q4	25	30	35	40	45
Q5	30	35	40	45	50
Q6	35	40	45	50	55
Q7	40	45	50	55	60
Q8	45	50	55	60	65
Q9	50	55	60	65	70
Q10	55	60	65	70	75
Q11	60	65	70	75	80
Q12	65	70	75	80	85
Q13	70	75	80	85	90
Q14	75	80	85	90	95
Q15	80	85	90	95	100
Q16	85	90	95	100	105
Q17	90	95	100	105	110
Q18	95	100	105	110	115
Q19	100	105	110	115	120
Q20	105	110	115	120	125
Q21	110	115	120	125	130
Q22	115	120	125	130	135
Q23	120	125	130	135	140
Q24	125	130	135	140	145
Q25	130	135	140	145	150
Q26	135	140	145	150	155
Q27	140	145	150	155	160
Q28	145	150	155	160	165
Q29	150	155	160	165	170
Q30	155	160	165	170	175
Q31	160	165	170	175	180
Q32	165	170	175	180	185
Q33	170	175	180	185	190
Q34	175	180	185	190	195
Q35	180	185	190	195	200
Q36	185	190	195	200	205
Q37	190	195	200	205	210
Q38	195	200	205	210	215
Q39	200	205	210	215	220
Q40	205	210	215	220	225
Q41	210	215	220	225	230
Q42	215	220	225	230	235
Q43	220	225	230	235	240
Q44	225	230	235	240	245
Q45	230	235	240	245	250
Q46	235	240	245	250	255
Q47	240	245	250	255	260
Q48	245	250	255	260	265
Q49	250	255	260	265	270
Q50	255	260	265	270	275
Q51	260	265	270	275	280
Q52	265	270	275	280	285
Q53	270	275	280	285	290
Q54	275	280	285	290	295
Q55	280	285	290	295	300
Q56	285	290	295	300	305
Q57	290	295	300	305	310
Q58	295	300	305	310	315
Q59	300	305	310	315	320
Q60	305	310	315	320	325
Q61	310	315	320	325	330
Q62	315	320	325	330	335
Q63	320	325	330	335	340
Q64	325	330	335	340	345
Q65	330	335	340	345	350
Q66	335	340	345	350	355
Q67	340	345	350	355	360
Q68	345	350	355	360	365
Q69	350	355	360	365	370
Q70	355	360	365	370	375
Q71	360	365	370	375	380
Q72	365	370	375	380	385
Q73	370	375	380	385	390
Q74	375	380	385	390	395
Q75	380	385	390	395	400
Q76	385	390	395	400	405
Q77	390	395	400	405	410
Q78	395	400	405	410	415
Q79	400	405	410	415	420
Q80	405	410	415	420	425
Q81	410	415	420	425	430
Q82	415	420	425	430	435
Q83	420	425	430	435	440
Q84	425	430	435	440	445
Q85	430	435	440	445	450
Q86	435	440	445	450	455
Q87	440	445	450	455	460
Q88	445	450	455	460	465
Q89	450	455	460	465	470
Q90	455	460	465	470	475
Q91	460	465	470	475	480
Q92	465	470	475	480	485
Q93	470	475	480	485	490
Q94	475	480	485	490	495
Q95	480	485	490	495	500
Q96	485	490	495	500	505
Q97	490	495	500	505	510
Q98	495	500	505	510	515
Q99	500	505	510	515	520
Q100	505	510	515	520	525