

Gemeente Haarlem, afdeling Data Informatie en Analyse (DIA)

3e meting

Pleziervvaart op het Spaarne 2016



Achtergrond van het onderzoek

Door haar ligging aan het Spaarne staat Haarlem bekend als de Spaarnestad. In Haarlem komen veel pleziervaarders. Om te weten wat onder deze bezoekers leeft, onderzoekt de gemeente iedere 3 jaar hun ervaringen, zodat de gemeente eventueel verbeteringen kan doorvoeren. In de zomer van 2016 heeft de gemeente opnieuw een enquête laten uitvoeren. Eerder vond het onderzoek plaats in 2010 en 2013. Het onderzoeksbureau I&O Research verzorgde net als toen het veldwerk.

Het onderzoek richtte zich op pleziervaarders die in de zomer van 2016 met hun boot in Haarlem kwamen, op doorvaart of om af te meren en de stad daadwerkelijk te bezoeken.

Anders dan in 2010 en 2013 nam in 2016 niet I&O de rapportage voor zijn rekening, maar de gemeentelijke afdeling Data, Informatie en Analyse (DIA).

Doelstelling

Via het onderzoek wil de gemeente te weten komen in welke mate varende bezoekers zich tevreden tonen over verschillende aspecten van hun doorvaart en eventueel verblijf in Haarlem. Bijvoorbeeld over de bediening van bruggen en sluizen, de voorzieningen bij de aanlegplaatsen en de prijsstelling. Ook wil de gemeente peilen waarom pleziervaarders in Haarlem komen en hoe ze de stad waarderen.

Dataverzameling

De dataverzameling vond op een andere manier plaats dan in 2010 en 2013, toen in juni, juli en augustus enquêteurs langs de vaarwegen stonden om de enquêtes af te nemen. Dit gebeurde zowel op werk- als weekenddagen. Bij slecht weer werd niet geënuquêteerd.

Streven in 2016 was om de enquêtes via iPad af te nemen. Wanneer de schipper geen tijd had om mee te doen, ontving hij een kaartje met een unieke inlogcode naar de enquête op de website. Ook de havenmeester deelde deze kaartjes uit. Volgens planning zou de enquête in drie weekenden plaatsvinden.

Al tijdens het eerste weekend werd duidelijk dat de interviews met iPad heel moeilijk en traag verliepen. Als pleziervaarders gedurende het interview verder gingen varen, moesten zij het interview afbreken. Drie jaar terug konden de veldwerkers de gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten meegeven, wat dit jaar niet mogelijk was. Ook de online respons op de uitgedeelte kaartjes bleef achter.

Halverwege juli heeft I&O daarom de methode van dataverzameling in overleg met de gemeente Haarlem aangepast. De veldwerkers probeerden e-mailadressen te verzamelen zodat zij de pleziervaarders een link naar de online enquête konden mailen. Maar ook deze aanpak leverde niet voldoende respons op. Vervolgens is besloten om vanaf eind juli enquêtes met een portvrije retourenvelop bij de sluis Spaarndam af te nemen/uit te delen. Toen het weer ook nog beter werd, verliep het uitdelen van de enquêtes soepeler.

Dataverwerking, analyse en rapportage

In totaal 332 pleziervaarders vulden de enquête in; een kleiner aantal dan in 2010 (467) en 2013 (404). Verwerking en analyse van de ingevulde enquêtes gebeurde in het programma SPSS. De rapportage bevat tabellen en grafieken, voorzien van een beknopte toelichting en een vergelijking met 2010 en 2013. Bijlage 1 geeft inzicht in diverse achtergronden van de recreatievaarders, terwijl bijlage 2 per aspect van het varen in Haarlem laat zien hoeveel pleziervaarders tevreden en ontevreden zijn.

De vragenlijst bevatte verschillende 'open' vragen, waarbij de geënuquêteerde zelf een antwoord kon formuleren. In de rapportage staat een beknopte weergave van de uitkomsten op deze vragen. Daarnaast ontving de opdrachtgever separaat een Excelfile met per vraag alle antwoorden.

betrouwbaarheid

De enquête bevatte (vrijwel) dezelfde vragen als in 2010 en 2013. Deze herhaling biedt de mogelijkheid de drie metingen te vergelijken.

Kanttekening hierbij is dat de interviews in 2016 op een andere manier hebben plaatsgevonden dan tijdens beide vorige enquêtes. En dat kan van invloed zijn op de uitkomsten en dus op de verschillen.

Introductie

In de zomer van 2016 liet de gemeente voor de derde keer een onderzoek uitvoeren onder pleziervaarders die de stad aandoen. Aan de enquête werkten 332 recreatieschippers mee. (► [sheet 1](#))

Verblijfsduur in Haarlem

Bijna acht van de tien ondervraagde pleziervaarders leggen in Haarlem aan. Een ruime meerderheid van hen, bijna 9 op de 10, blijft minstens 12 uur in de stad en 44% zelfs langer dan 24 uur.

De aantrekkelijkheid van Haarlem vormt de voornaamste reden om aan te leggen. Pleziervaarders prijzen het historische karakter en vinden het een leuke, gezellige, mooie of bezienswaardige stad.

(► [sheets 4 en 8](#))

Attractiepunten

Veruit het voornaamste attractiepunt is de Grote Markt. Bijna 7 van de 10 pleziervaarders die in Haarlem hebben aangelegd, bezochten dit historische plein. Verder bekeek een derde de hofjes en ruim een kwart de St. Bavokerk en Teylersmuseum. De belangstelling voor Grote Markt en St. Bavo keerde na een dip in 2013 weer terug op het peil van 2010.

Wie aanlegt gaat meestal niet voorbij aan de winkels en horeca: 82% bezocht beide trekpleisters. Het winkelbezoek herstelde zich na een lichte inzinking in 2013. (► [sheets 5 en 6](#))

Imago

Recreatievaarders spreken zich bijna allemaal positief uit over Haarlem: 96% zegt dat het bezoek aan hun verwachtingen beantwoordt. Over vier aspecten oordeelt eveneens vrijwel iedereen positief. Zo onderschrijft 98% dat Haarlem een leuke stad is om te bezoeken en overweegt 94% nogmaals te komen. (► [sheet 7](#))

Verbeterde situatie voor pleziervaarders

Bijna driekwart van de schippers die in Haarlem aanlegden, was langer dan twee jaar geleden ook al eens in de Spaarnestad. Van deze groep zag bijna de helft (48%) de situatie voor pleziervaarders verbeteren, terwijl een veel kleinere groep van 9% het tegenovergestelde waarnam.

Voor de uitbreiding van het aantal aanleg- en ligplaatsen en de verbeterde voorzieningen als douches, toiletten en stroomvoorzieningen zorgen dat Haarlem er volgens relatief veel schippers beter voor staat dan een aantal jaar geleden. (► [sheet 9](#))

De vaarwegen

Pleziervaarders waarderen de vaarwegen rond Haarlem met een ruime voldoende, een 7,7.

Ook zes aspecten van de vaarwegen oogsten hoofdzakelijk gunstige reacties, wat oploopt tot 95% bij de diepte en de breedte van de vaarwegen. Duidelijk het minst goed bevalt de hoogte van de bruggen; tevreden hierover is 60%.

De tevredenheid over het onderhoud aan bruggen en sluizen liep vergeleken met 2013 iets terug. (► [sheet 10](#))

De doorstroming

Bijna de helft van de schippers is goed te spreken over de doorstroming, de vlotheid waarmee ze door Haarlem kunnen varen. Niet content is 17%. Vergelijkbare scores als bij de vorige metingen.

Een ruime meerderheid van de pleziervaarders, namelijk 83%, kent de Staande Mastroute. Volgens negen van de tien pleziervaarders heeft deze route toegevoegde waarde. (► [sheet 11](#))

Sluizen en bruggen; algemeen oordeel

Sterk van invloed op de doorstroming is de bediening van sluizen en bruggen. Pleziervaarders waarderen deze met een 7,1, een cijfer dat niet betekenisvol verschilt met eerdere metingen. Ontevreden schippers ergeren zich vooral aan de lange wachttijden. (► [sheet 13](#))

Sluizen en bruggen; bediening

Pleziervaarders mochten elf aspecten van de sluizen en bruggen beoordelen. Over tien onderdelen toont minstens twee derde zich content, oplopend tot 80% over de brug- en sluiswachters. Het minst goed te spreken zijn de schippers over de wachttijden bij de bruggen: 59% tevreden, tegen bijna een kwart ontevreden. Over de mogelijkheden tot contact met brug- en sluiswachters liep de tevredenheid terug. (► [sheet 14](#))

Veiligheid op het water

De veiligheid op het water rondom Haarlem krijgt een voldoende, een 7,2. De verkeersveiligheid, de veiligheid van het vaartuig en de eigen persoonlijke veiligheid ontmoeten vooral tevreden reacties. Eveneens in meerderheid tevreden, maar minder uitgesproken, toont men zich over de handhaving van de veiligheid op de vaarwegen en het gedrag van andere gebruikers van het water. (► [sheet 15](#))

Voorzieningen – betaalwijze

Zes van de tien pleziervaarders spreken hun tevredenheid uit over de gebruiksvriendelijkheid van de betaalautomaten en over de manier waarop ze de havengelden kunnen voldoen. Minder content zijn ze met de hoogte van de havengelden. De waardering daarover liep tussen 2010 en 2016 terug, terwijl het gebruiksgemak van de betaalautomaten juist een positievere score haalde (► [sheet 16](#))

Voorzieningen- wachtplaatsen

Een verbeterpunt lijkt het aantal wachtplaatsen bij sluizen en bruggen. Over de wachtplaatsen bij de bruggen is een derde goed te spreken en een bijna even grote groep niet. Vergeleken met drie jaar terug loopt de waardering bovendien terug. Dat laatste geldt ook voor de situering van de wachtplaatsen bij bruggen én sluizen en het aantal wachtplaatsen bij sluizen. (► [sheet 17](#))

Voorzieningen- aanlegplaatsen

Over de locatie van de aanlegplaatsen en het aantal aanlegplaatsen oordeelt een meerderheid positief. De waardering voor het aantal aanlegplaatsen nam, toe. Het meest bloot aan kritiek staan de voorzieningen. (► [sheet 18](#))

Voorzieningen- overnachtingsplaatsen

De verblijfsvoorzieningen op het water krijgen een 6,7. Het best scoren de locaties en het aantal overnachtingsplaatsen.

Het minst groot is de waardering voor de voorzieningen op de overnachtingsplaatsen; bijna een derde beoordeelt ze ongunstig. Debet hieraan lijken vooral de douches en toiletten, waarover de helft ontevreden is. De waardering voor de stroomvoorziening ging omhoog. Omgekeerd bevindt de waardering voor de prijs-kwaliteitsverhouding zich in dalende lijn: 45% is tevreden tegen 60% in 2010.

(► [sheets 18 tot en met 20](#))

Meest genoemde kritiekpunten: de voorzieningen (sanitair, stroom, water), de hoge tarieven voor doorvaart, ligplaatsen en voorzieningen en het tekort aan (goede) aanleg- en ligplaatsen. (► [sheet 21](#))

Informatiebronnen - algemeen

Van de verschillende informatiebronnen over varen in Haarlem oogsten de Wateralmanak en de Marifoon de meeste waardering. De tevredenheid over mobiele telefoon, marifoon, Wateralmanak en brochures loopt terug in vergelijking met 2010 en 2013. (► [sheet 22](#))

Belangrijkste kritiekpunten in de informatievoorziening zijn het ontbreken van wifi en het gemis aan informatie over bruggen en bediening, douches, toiletten en de beschikbaarheid van ligplaatsen.

Driekwart van de pleziervaarders die Haarlem bezoeken maakt vaak of soms gebruik van de Wateralmanak. De informatie over doorvaart in de wateren rond Haarlem slaat beter aan dan de informatie over een bezoek aan de stad. (► [sheet 24](#))

Eindoordeel

Als plaats om te verblijven haalt Haarlem een ruime voldoende, een 7,5.

Het algemeen oordeel voor de wateren in Haarlem valt met een 6,9 wat lager uit. In dit cijfer mochten de pleziervaarders alle kenmerken van de vaarwegen laten meewegen. (► [sheet 25](#))

Ruime meerderheid legt aan

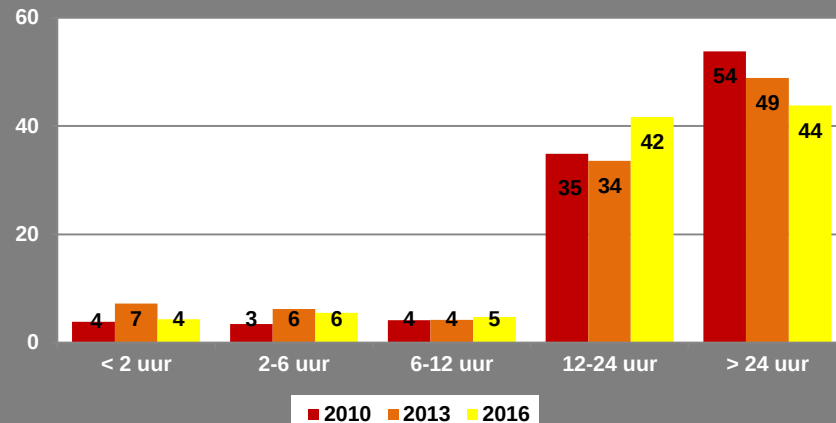
Bijna acht van de tien ondervraagde pleziervaarders leggen in Haarlem aan. Hier tegenover staat dat 22% de stad alleen op doorvaart aandoet. De verhouding aanleggen/doorvaren komt overeen met die in 2013.

Bijna 9 op de 10 blijft minstens 12 uur in Haarlem

Bijna 9 van de 10 vaarders die in Haarlem aanleggen, blijven minstens 12 uur in de stad; 44% zelfs langer dan 24 uur. Het beeld is vergelijkbaar met dat in 2010 en 2013.

De meeste pleziervaarders die langer dan 24 uur in Haarlem blijven, zijn er 1 tot en met 3 dagen. Ongeveer een tiende kiest voor een langer verblijf.

Verblijfsduur in Haarlem (in % dat aanlegt)



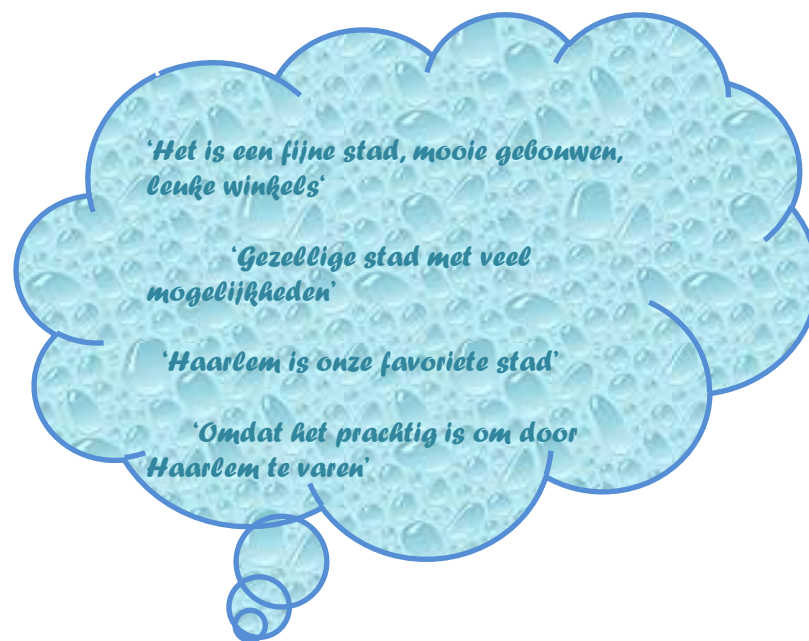
Reden bezoek

De aantrekkelijkheid van de stad zelf vormt voor zeven van de tien pleziervaarders een belangrijke reden om met de boot naar Haarlem te komen en vervolgens daar te verblijven. Dat blijkt uit de reacties op een 'open' vraag. Pleziervaarders vinden het een leuke, gezellige of mooie stad of willen de stad of het centrum graag bekijken.

Verder ligt Haarlem vaak op de route die men vaart, of meer specifiek op de Staande Mastroute.

Meest genoemde redenen:

- | | |
|-----------------------------------|--------------|
| 1. Doorvaart/ ligt op de route | 62x genoemd; |
| 2. Leuke, gezellige stad | 57x; |
| 3. Mooie stad | 31x; |
| Vakantie | 31x; |
| 5. Staande Mast Route | 26x; |
| 6. Stad bekijken | 13x; |
| 7. Bezienswaardigheden/ evenement | 11x. |



Ruime meerderheid gaat naar Grote Markt

De Grote Markt is veruit de populairste bezienswaardigheid onder pleziervaarders die in Haarlem aanleggen. Bijna 7 op de 10 bezoekt het eeuwenoude plein. Half zo groot was het bezoek aan nummer twee, de hofjes. De St. Bavokerk maakt nipt voor Teylers Museum de top-3 vol.

De Grote Markt voerde ook in 2010 en 2013 de ranglijst aan. Teylers en St. Bavo bevonden zich toen eveneens in de kopgroep. De hofjes maken in 2016 voor het eerst deel uit van de vraagstelling. Het percentage bezoekers aan Grote Markt en St. Bavo keert na een aanzienlijk lagere score in 2013 weer terug op het peil van 2010.

De aantrekkingskracht van de Amsterdamse Poort neemt vergeleken met 2013 toe.

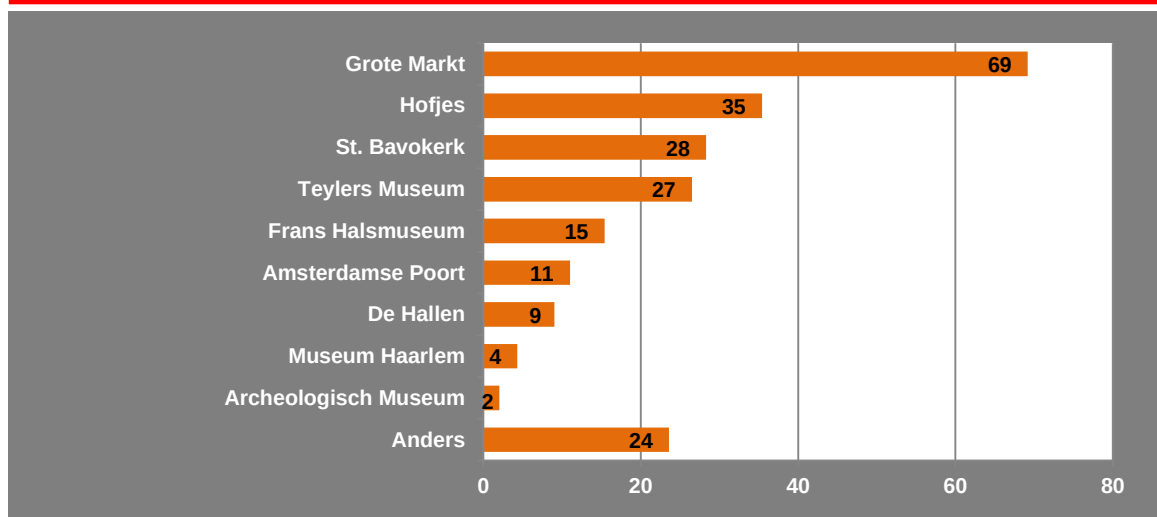
De categorie 'anders'

- De categorie 'anders' bevat onder meer de winkels, horeca, stadswandeling, rondvaart en andere musea als ABC en Dolhuys.

Top 5 bezochte bezienswaardigheden , 2010-2016 (in %)

	2016	2013	2010
1. Grote Markt	69 (1 ^e)	44 (1 ^e)	64 (1 ^e)
2. Hofjes	35 (2 ^e)	-	-
3. St. Bavokerk	28 (3 ^e)	17 (3 ^e)	28 (2 ^e)
4. Teylers Museum	27 (4 ^e)	20 (2 ^e)	19 (3 ^e)
5. Frans Halsmuseum	15 (5 ^e)	13 (4 ^e)	15 (4 ^e)
6. Vleeshal	6 (7 ^e)	6 (5 ^e)	9 (5 ^e)

Welke bezienswaardigheden heeft u bezocht in Haarlem? (in % dat heeft aangelegd)



Acht op de tien bezoekt horeca of winkels

De meeste pleziervaarders die in Haarlem aanleggen, gebruiken deze stop om inkopen te doen, te winkelen of iets te eten of te drinken in een van de vele horecagelegenheden. Acht op de tien heeft één of meer winkels bezocht. Net zo groot is het bezoek aan restaurants, cafés en andere horeca.

****** Het horecabezoek ondergaat in vergelijking met beide voorgaande metingen geen noemenswaardige verandering. Het bezoek aan winkels keert na een lichte teruggang in 2013 (74%) weer terug op het niveau van 2010.

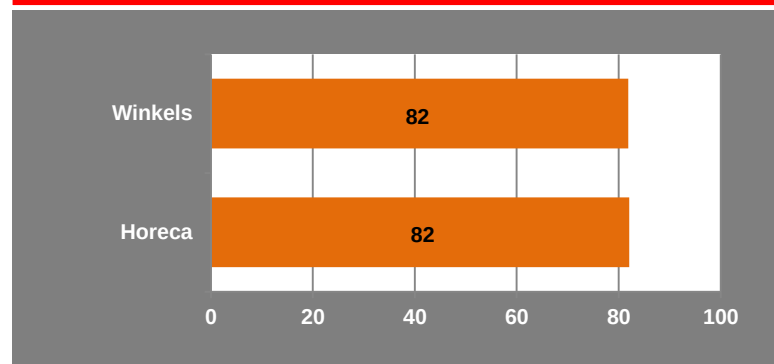
Uitgaven

Pleziervaarders die tijdens hun verblijf de Haarlemse horeca hebben bezocht, gaven daar gemiddeld €93,- uit. In 2010 lagen de uitgaven vrijwel op hetzelfde peil.

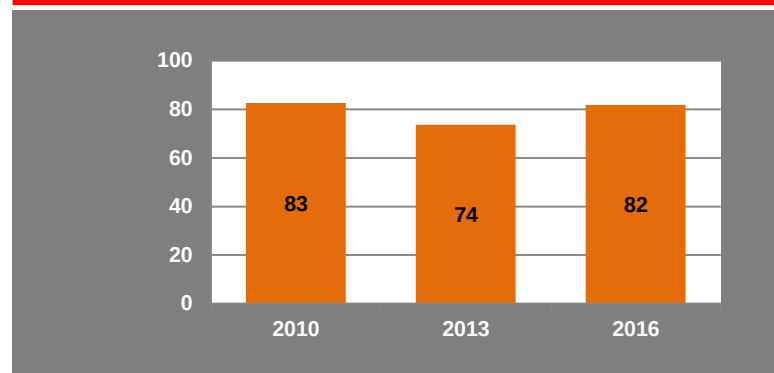
In de winkels besteden de pleziervaarders wat meer geld dan in de horeca: gemiddeld €110,-****** In 2010 en 2013 kwamen de uitgaven op €100 (2010) en €104 (2013) uit.

****** Bij de berekening van de gemiddelde uitgave in 2016 bleef een uitschieter van €4.000 buiten beschouwing. De grens lag op €1.000.

% dat in Haarlem winkels of horeca heeft bezocht, 2016



% dat in Haarlem winkels heeft bezocht, 2010-2016



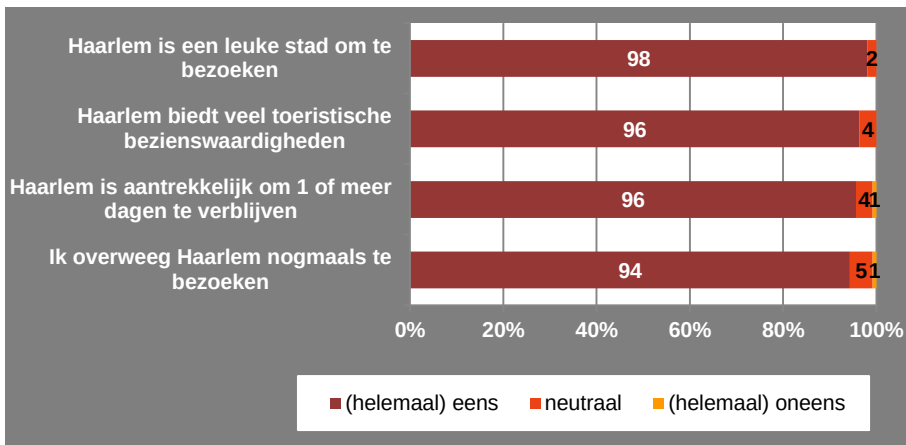
96% en daarmee de overgrote meerderheid van de pleziervaarders, die aanleggen, zegt dat zijn bezoek aan Haarlem aan de verwachtingen voldoet. Niet meer dan 4% toont zich ontevreden.

Een zeer positief imago

Pleziervaarders schetsen een zeer positief beeld van Haarlem. Bijna unaniem onderschrijven ze de stelling dat Haarlem een leuke stad is om te bezoeken en overwegen ze hun bezoek te herhalen. Ook vindt een overgrote meerderheid dat de stad veel toeristische bezienswaardigheden biedt en aantrekkelijk is om één of meer dagen te verblijven.

De resultaten ogen net zo positief als in 2010 en 2013.

Stellingen over bezoek aan Haarlem (in % dat in Haarlem aanlegt)



Historisch, gezellig en mooi

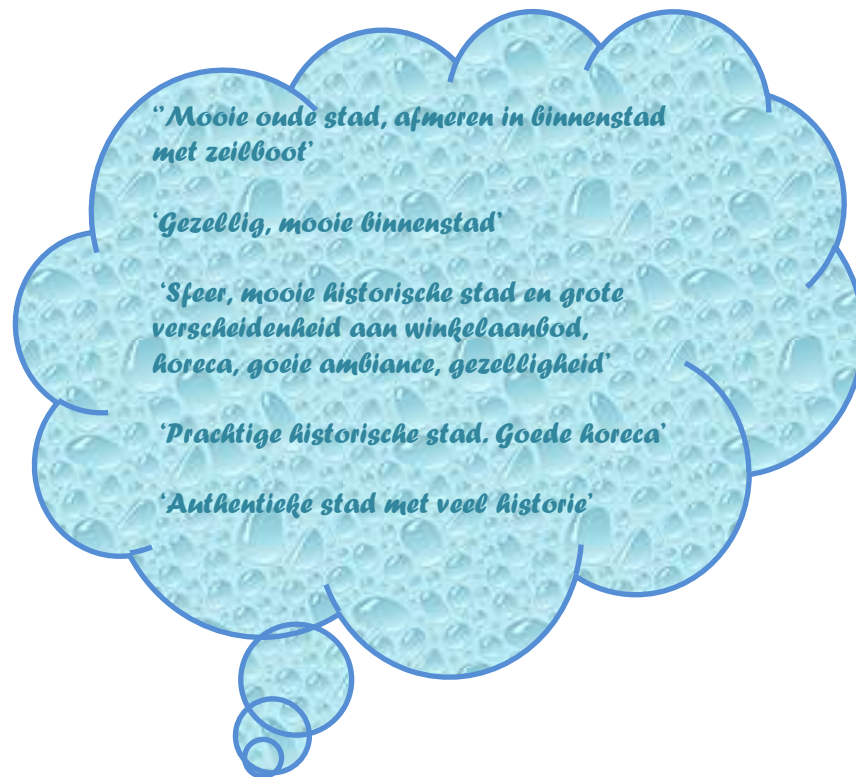
Pleziervaarders vinden het oude, historische karakter en de gezellige sfeer het leukst aan Haarlem. Daarnaast beschouwen relatief veel vaarders Haarlem als een mooie stad en oogsten winkels en horeca veel waardering.

Alleen pleziervaarders die in Haarlem aanleggen, mochten bij een open vraag aangeven wat zij het leukste aspect van Haarlem vinden; 205 ondervraagden noemen in totaal 347 redenen.

De categorie 'anders' omvat een diversiteit aan motieven, alle door minder dan 10 geënquêteerden genoemd. Enkele voorbeelden zijn het kleinschalige, compacte karakter van de stad, de vele mogelijkheden, de mooie omgeving en de vriendelijkheid van de bevolking.

Wat vindt u leuk aan Haarlem? (in aantal keer genoemd, n=347)

	Aantal keer genoemd
1. Oud, historisch (incl. monumenten, oude gebouwen)	69
2. Gezellig, sfeervol	69
3. Mooi	41
4. Winkels, winkelstraten	29
5. Binnenstad	27
6. Horeca (lekker eten, leuke terrasjes enz.)	22
7. Alles, het totaal	17
8. Aanlegplaatsen in/ nabij het centrum	12
9. Het Spaarne: ligging en doorvaart	12
10. Anders	49



Verbeterpunten

Pleziervaarders die in Haarlem aanleggen, mochten ook suggesties doen om de stad te verbeteren: 113 enquêtedeelnemers brengen 125 verbeterpunten naar voren.

De meeste suggesties richten zich niet zozeer op Haarlem als stad, maar op voorzieningen voor de pleziervaart. Met als koploper pleidooien voor meer en beter sanitair en verzoeken om meer of betere watertappunten en stroomvoorzieningen. Daarnaast zijn er onder meer pleidooien om de tarieven voor doorvaart en aanleggen te verlagen of af te schaffen, de wachttijden bij bruggen te bekorten en de informatievoorziening in bepaalde opzichten te verbeteren.

Haarlem doet het duidelijk beter

72% van de pleziervaarders die in Haarlem hebben aangelegd, deed de stad langer dan twee jaar geleden ook al eens aan.

Bijna de helft van deze groep, namelijk 48% constateert een verbetering van de situatie voor pleziervaarders. Andersom neemt een aanzienlijk kleiner deel van 9% een verslechtering waar.

Meer pleziervaarders dan in 2010 (=24%) en 2013 (=35%) zagen de situatie voor hobbyvaarders in de voorafgaande periode verbeteren.

Waarom beter?

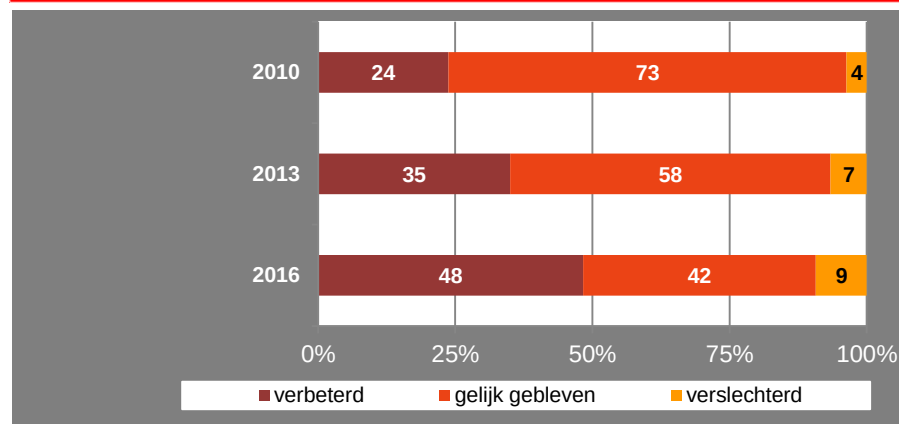
Pleziervaarders die de situatie in Haarlem verbeterd vinden, verwijzen hierbij vooral naar de uitbreiding van het aantal aanleg- en ligplaatsen en de verbeterde voorzieningen op deze locaties, zoals toiletten, douches, stroomvoorzieningen en afvalbakken. Dat geldt voor driekwart van de in reactie op een 'open' vraag genoemde 85 verbeterpunten.

Het overige kwart van de geconstateerde verbeteringen oogt zeer divers. Zoals de vriendelijkheid van het brug- en havenpersoneel, de bestrating aan de wal, de brugbediening en de gezelligheid in de stad.

Waarom slechter?

Ook pleziervaarders die de situatie in Haarlem verslechterd vinden, mochten hun mening motiveren. Dat leverde in totaal 16 reacties op: onder meer over de hoge tarieven, de moeizame doorvaart en de gebrekkige voorzieningen op ligplaatsen.

Ontwikkeling situatie voor pleziervaart (in % dat aanlegt)



'Meer aanlegpunten voor passanten, met stroomvoorziening en watertappunten'

'Er zijn nieuwe aanlegplaatsen bijgekomen. Er zijn 2 plekken meer voor douche en toilet'

'Afmeermogelijkheden, super'

'Er zijn nieuwe ligplaatsen in de stad en mooiere voorzieningen'

7,7 Met deze ruime voldoende waarden recreatievaarders de vaarwegen rondom Haarlem. Drie jaar geleden kwam het algemeen oordeel met een 7,6 op hetzelfde niveau uit. Vergeleken met 2010 (7,4) oordelen pleziervaarders nu wat gunstiger. Niet meer dan 1% geeft de vaarwegen een onvoldoende (5 of lager).

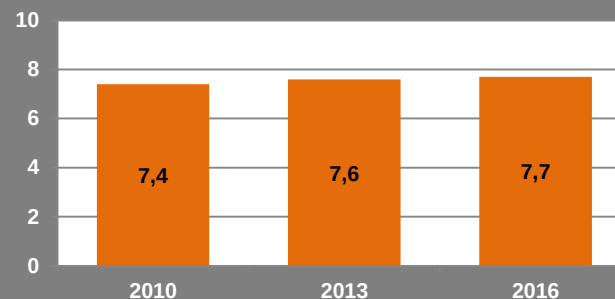
Panelleden die de vaarwegen rond Haarlem met een 6 of lager waarden, mochten toelichten waarom ze niet (helemaal) tevreden zijn. Dat leverde in totaal 13 klachten op, onder meer over de hoge tarieven voor doorvaart, de wachttijden en de brugbediening.

Vooraf de diepte en breedte scoren goed

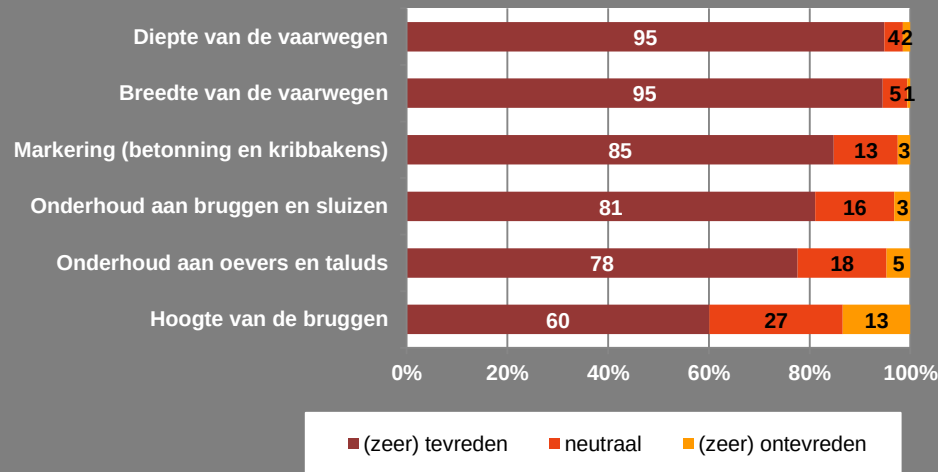
Zes aspecten van de vaarwegen in Haarlem oogsten voornamelijk positieve reacties. Vooral over de diepte en de breedte tonen de pleziervaarders zich in ruime meerderheid tevreden. Ook de andere aspecten krijgen een overwegend gunstig onthaal. Het minst sterk doet zich dat voor bij de hoogte van de bruggen: 13% is ontevreden, tegen 5% of minder bij de andere aspecten.

****** Vergeleken met 2010 en 2013 doen zich nauwelijks wijzigingen voor. Uitzondering: het onderhoud aan de bruggen en sluisen; de tevredenheid daalde van 88% naar 81%. Pleziervaarders oordelen hierover vaker neutraal dan drie jaar terug.

Gemiddeld rapportcijfer vaarwegen, 2010-2016



Tevredenheid aspecten vaarwegen (in %)

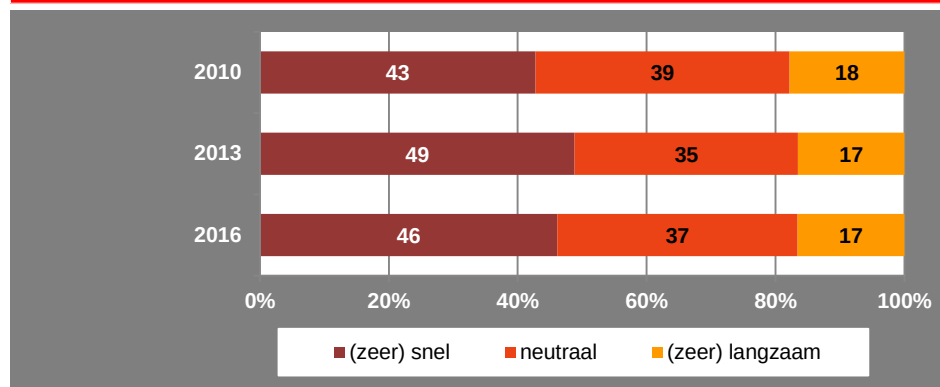


Stabiele waardering doorstroming

De doorstroming, de vlotheid waarmee pleziervaarders door het water rondom Haarlem kunnen varen, krijgt meer positieve dan negatieve reacties. Bijna de helft zegt (zeer) snel te kunnen doorvaren, terwijl 17% de doorstroming als (zeer) langzaam ervaart.

Pleziervaarders ervaren de doorstroming niet anders dan in 2010 en 2013.

Beoordeling doorstroming (in %)



De Staande Mastroute

De Staande Mastroute is een route voor zeilschepen met een mast van meer dan zes meter hoog. Deze route loopt van Zeeland naar Groningen en is uitgestippeld om de doorstroming te verbeteren. Hoewel de originele Staande Mastroute niet langs Haarlem loopt, doet een alternatieve 'westelijke' route dit wel.

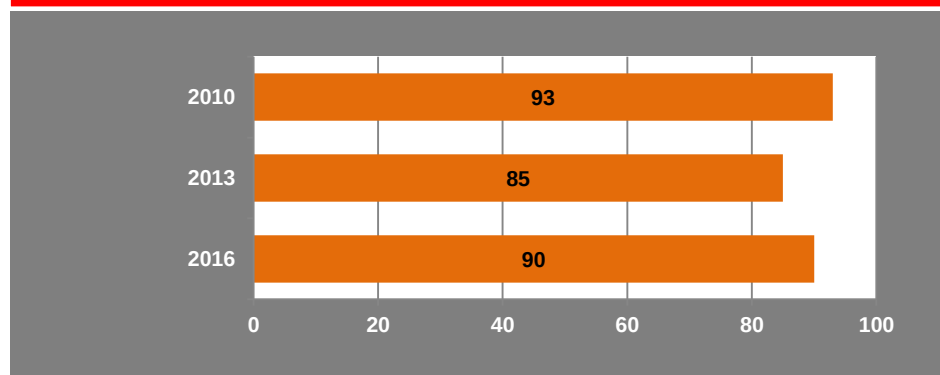
bekendheid en gebruik

- 83% van de pleziervaarders kent de Staande Mastroute, een hogere score dan in 2013 (73%), maar vergelijkbaar met 2010;
- Binnen de doelgroep -pleziervaarders met een zeilboot met een mast hoger dan zes meter- is vrijwel iedereen op de hoogte;
- Twee derde van de vaarders die van de Staande Mastroute weten, heeft deze al eens gevaren. Ook dit aandeel is hoger dan in 2013 en vergelijkbaar met 2010. Vrijwel alle leden van de doelgroep hebben de route al eens genomen.

tevredenheid

- Zeven van de tien recreatievaarders die de Staande Mastroute wel eens hebben genomen, tonen zich tevreden over de route.

% dat Staande Mastroute toegevoegde waarde vindt hebben



toegevoegde waarde bijna unaniem onderkend

- Een ruime meerderheid van negen op de tien pleziervaarders onderkent de toegevoegde waarde van de Staande Mastroute. Een wat groter aandeel dan drie jaar eerder en vergelijkbaar met 2010.
- Deze scores zijn inclusief de reacties van vaarders die niet bekend zijn met de route.

Meer dan 90 suggesties

Recreatievaarders mochten in reactie op een 'open' vraag zelf een suggestie opschrijven om de doorstroming in het water rond Haarlem te verbeteren. In totaal 27% van de enquêtedeelnemers maakte van deze gelegenheid gebruik. Dat leverde 92 ideeën op, vooral over de bediening van de bruggen (en in mindere mate de sluizen) en over de informatievoorziening en communicatie.

Sommige pleziervaarders bepleiten het sneller en vaker openen van de bruggen, anderen vragen om de openingstijden van bruggen en sluizen beter op elkaar af te stemmen of om de bediening van bruggen en sluizen beter en efficiënter te regelen.

Opmerkingen over communicatie zijn onder meer dat de schippers graag eerder bepaalde informatie krijgen, bijvoorbeeld bij het passeren van de eerste brug en dat ze erop wijzen dat het havenpersoneel niet altijd op marifoonoproepen reageert.

Dit zijn de meest genoemde verbeterpunten:

- Meer of betere informatie/ communicatie >> zie balloon voor enkele voorbeelden (20 keer genoemd);
- Bruggen (en soms) sluizen vaker/ sneller open (17x);
- Meer brugwachters (11x);
- Blauwe golf, konvooivaren stimuleren/optimaliseren (11x);
- Afstemming tussen opening opeenvolgende bruggen en sluizen (10x);
- Beter en efficiënter bedienen bruggen en sluizen (10x).



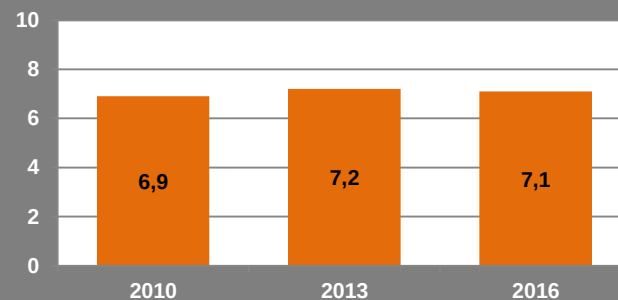
7,1 Een goede doorstroming op de vaarwegen draagt sterk bij aan het plezier dat recreatievaarders aan hun hobby beleven. De bediening van sluizen en bruggen heeft een essentiële invloed op het tempo en het gemak waarmee pleziervaarders zich kunnen voortbewegen.

Het algemeen oordeel over de bediening van sluizen en bruggen bij de wateren rondom Haarlem komt op een 7,1 uit, een voldoende en een cijfer dat past in het beeld van beide vorige metingen – 6,9 (2010) en 7,2 (2013). Een kwart van de ondervraagden geeft de bediening van de sluizen en bruggen een '6' of lager; 67 van deze 84 pleziervaarders motiveren waarom zij niet (helemaal) tevreden zijn.

Dit zijn de meest genoemde redenen:

- Lange wachttijden (27 keer genoemd);
- Geen reactie op marifoonoproep (13x);
- Onduidelijkheid over openingstijden bruggen (7x);
- Organisatie rond bediening bruggen, sluizen (7x);
- Afstemming tussen opening opeenvolgende bruggen (5x).

Gemiddeld rapportcijfer bediening sluizen en bruggen, 2010-2016



'De wachttijd is vaak te lang. Vooral bij veel wind. Daar moet rekening mee worden gehouden'

'Zeer lange wachttijden bij spoorbrug. Zonder informatie'

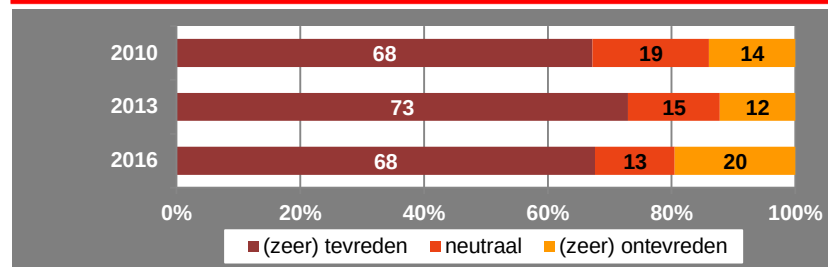
'De sluis bij Spaarndam duurt erg lang (30 min gewacht), schutten duurt ook lang'

Oordeel over 11 aspecten

De pleziervaarders mochten niet alleen een algemeen oordeel vellen over de bediening van bruggen en sluizen, ook mochten zij aangeven hoe tevreden zij met elf aspecten daarvan zijn.

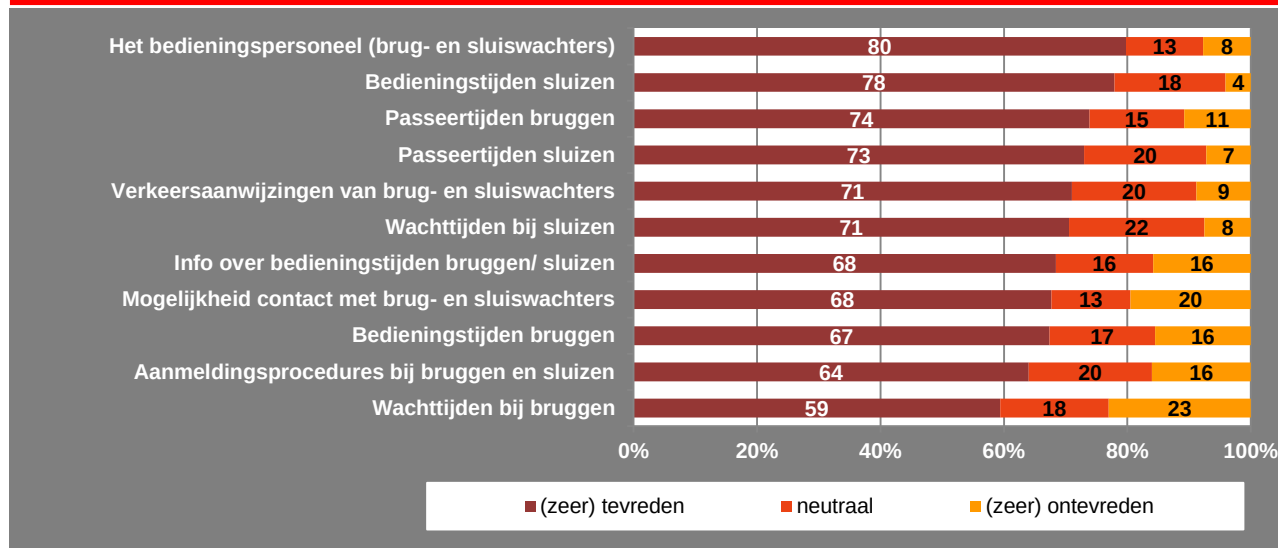
De meeste positieve reacties krijgen het bedieningspersoneel (sluizen en bruggen) en de bedieningstijden bij de sluizen. Zo'n acht van de tien pleziervaarders geven aan hier (zeer) tevreden over te zijn. De andere aspecten oogsten ook in meerderheid gunstige reacties. Duidelijk het minst vaak gebeurt dat bij de wachttijden bij de bruggen, waarmee 59% zich content toont. Bovendien krijgt dit aspect de meeste negatieve reacties; bijna een kwart is ontevreden.

Tevredenheid mogelijkheid contact opnemen met brug- en sluiswachters, 2010-2016 (in %)



****** De mogelijkheden om contact op te nemen met de brug- en sluiswachters ontmoeten relatief veel kritische reacties en bovendien in sterkere mate dan in 2013. Toen sprak 12% zijn ontevredenheid uit tegen 20% anno 2016. Voor de overige tien onderdelen verandert de waardering tussen 2013 en 2016 niet noemenswaardig.

Tevredenheid aspecten bediening sluizen en bruggen (in %)



7,2 Met deze voldoende waarden recreatievaarders alles bij elkaar genomen de veiligheid op de vaarwegen rond Haarlem. Het algemeen oordeel blijft op hetzelfde niveau als in 2010 (7,2) en 2013 (7,3). Niet iedereen is content: 5% van de vaarders deelt een onvoldoende uit.

Aspecten van veiligheid

Over vijf aspecten van de veiligheid op het water spreekt een meerderheid zich positief uit. Het hoogst scoort de persoonlijke veiligheid waarover acht op de tien content is, het laagst de handhaving van de veiligheid en het gedrag van medegebruikers van het water; over deze twee aspecten is rond 55% tevreden.

Pleziervaarders die niet content zijn, oordelen meestal neutraal: zij zijn niet tevreden, maar ook niet ontevreden.

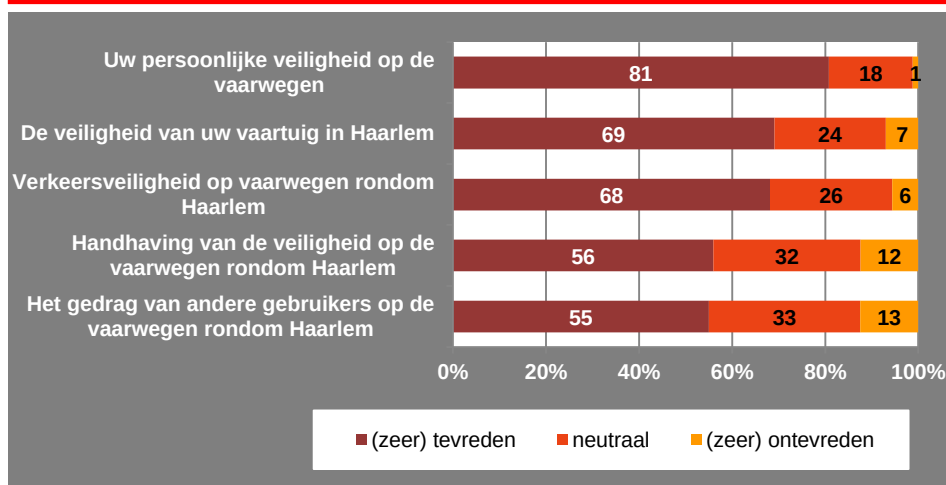
Vergeleken met beide eerdere metingen doen zich geen noemenswaardige verschuivingen voor.

Waarom niet tevreden over handhaving of veiligheid?

Zo'n 60 geënquêteerden, ongeveer een zesde van het totaal, waarden de handhaving en veiligheid op de vaarwegen rond Haarlem met een 6 of lager. Zij mochten bij een 'open' vraag motiveren waarom zij niet (helemaal) content zijn. Een optie waarvan 39 pleziervaarders gebruik hebben gemaakt. Enkele van hun kritiekpunten:

- Diefstal vanaf de boot, inbraak of de grote kans daarop (9 keer genoemd);
- Pleziervaarders die de vaarregels niet kennen of daar geen rekening mee houden (9x);
- Varen met hoge snelheid (7x).

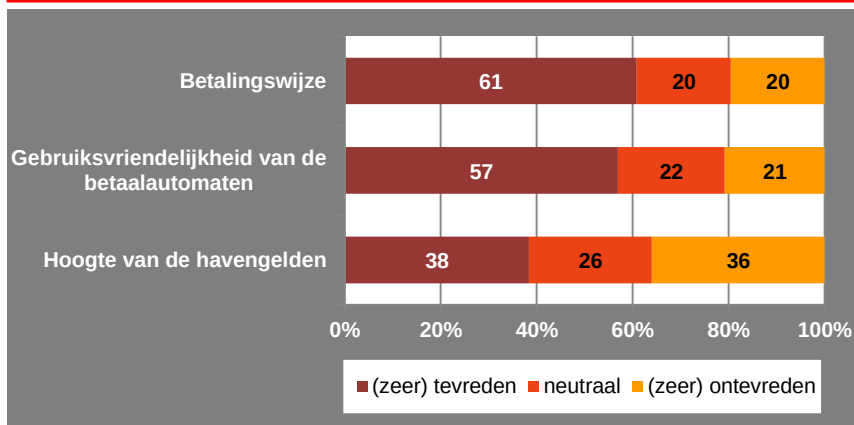
Tevredenheid aspecten veiligheid op vaarwegen (in %)



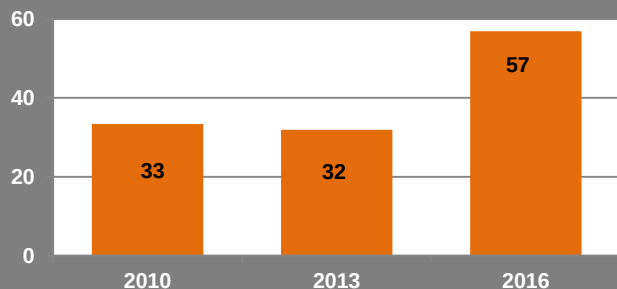
Betaalautomaten

Zes van de tien pleziervaarders spreken hun tevredenheid uit over de gebruiksvriendelijkheid van de betaalautomaten en de wijze waarop ze de havengelden kunnen voldoen. Minder gunstig denken vaarders over de hoogte van de havengelden: positief en negatief zijn hier bijna in balans.

Tevredenheid hoogte havengelden en betaalwijze (in %)

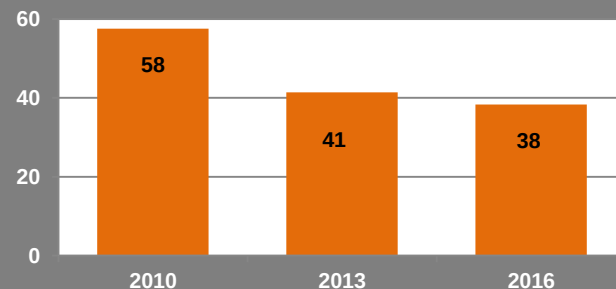


% (zeer) tevreden over gebruiksvriendelijkheid betaalautomaten



▲ Betalen per automaat heeft aan gebruiksvriendelijkheid gewonnen. Bijna zes op de tien is anno 2016 content tegenover een derde tijdens beide voorgaande metingen.

% (zeer) tevreden over hoogte havengelden

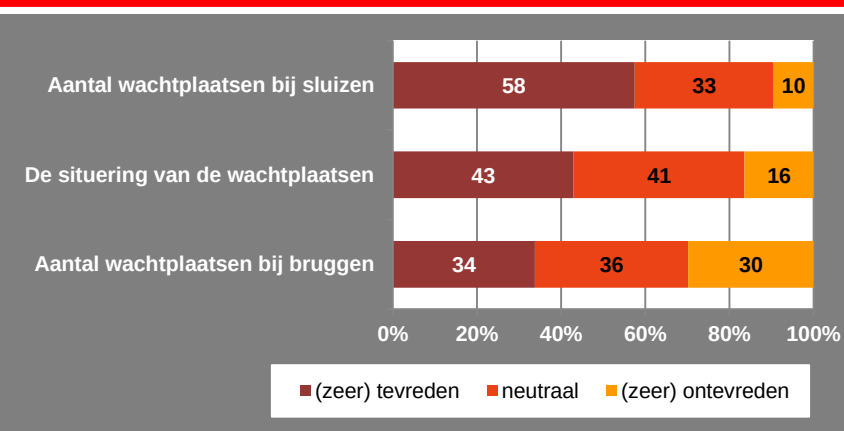


▼ Over de hoogte van de tarieven spreken de vaarders zich net als in 2013 minder positief uit dan in 2010; toen kon 58% nog goed met de verlangde bedragen leven.

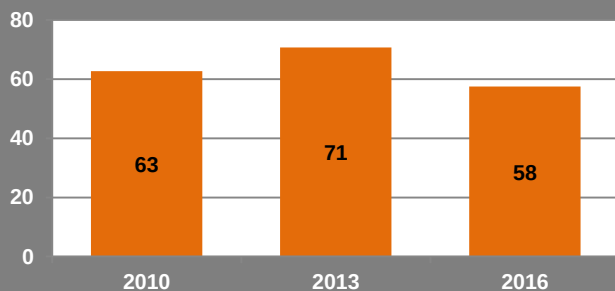
Het meest tevreden over het aantal wachtplaatsen

Het aantal wachtplaatsen bij de sluizen zorgt bij zes van de tien pleziervaarders voor tevreden reacties. Aanzienlijk minder content zijn ze met de hoeveelheid wachtplaatsen bij de bruggen; niet meer dan een derde beoordeelt dit aspect gunstig. Een aandeel dat kleiner is dan 2010 en 2013 – toen 40 à 41%.

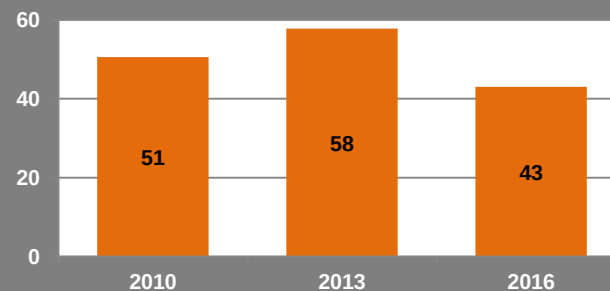
Tevredenheid wachtplaatsen (in %)



% (zeer) tevreden over aantal wachtplaatsen bij de sluizen



% (zeer) tevreden over situering wachtplaatsen bij de sluizen



Zowel de situering van de wachtplaatsen als het aantal wachtplaatsen bij de sluizen oogst duidelijk minder bijval dan drie jaar eerder. Het aandeel positieve reacties op dit laatste aspect zakte van 58% naar 43%.

Waardering voor aantal aanlegplaatsen stijgt

Een meerderheid van de recreatievaarders, namelijk meer dan 7 op de 10, toont zich tevreden over de locaties van de aanlegplaatsen rondom Haarlem.

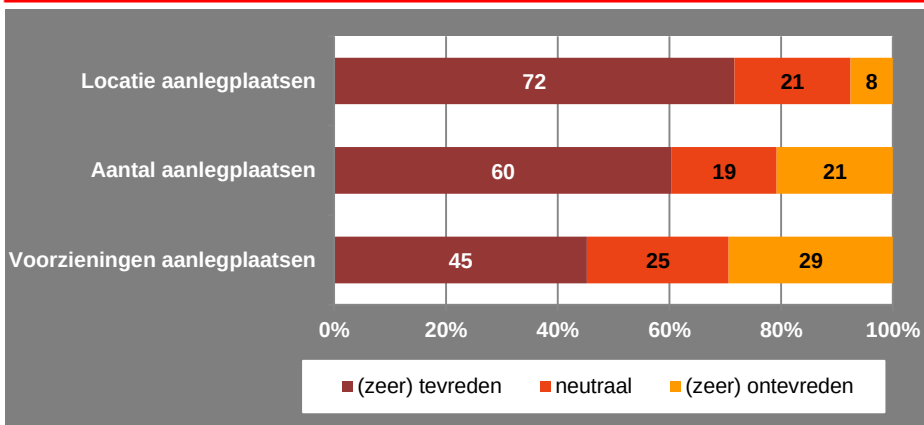
****** Eveneens ruim meer dan de helft oordeelt gunstig over het aantal aanlegplaatsen. En dat is een betere score dan tijdens beide vorige metingen, toen rond de helft zich positief uitsprak.

De voorzieningen op de aanlegplaatsen oogsten de meeste kritische reacties. Bijna drie op de tien is niet content. De waardering voor de locaties en de voorzieningen blijft op het peil van 2010 en 2013.

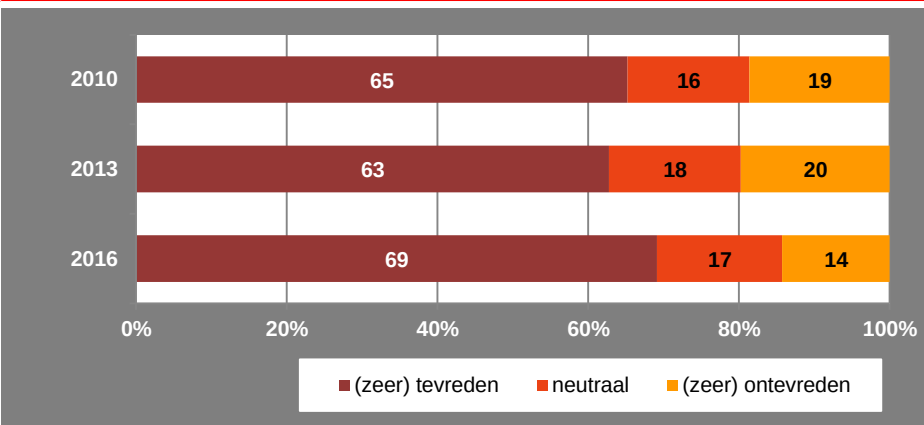
Bekendheid overnachtingsplaatsen

Voor zeven van de tien pleziervaarders is het duidelijk waar zij in de Haarlemse wateren kunnen aanleggen voor een overnachting. Beide vorige metingen leverden een vergelijkbare score op.

Tevredenheid over aanlegplaatsen (in %)



Reactie op stelling: Het is duidelijk waar ik kan aanleggen voor een overnachting in de Haarlemse wateren (in %)

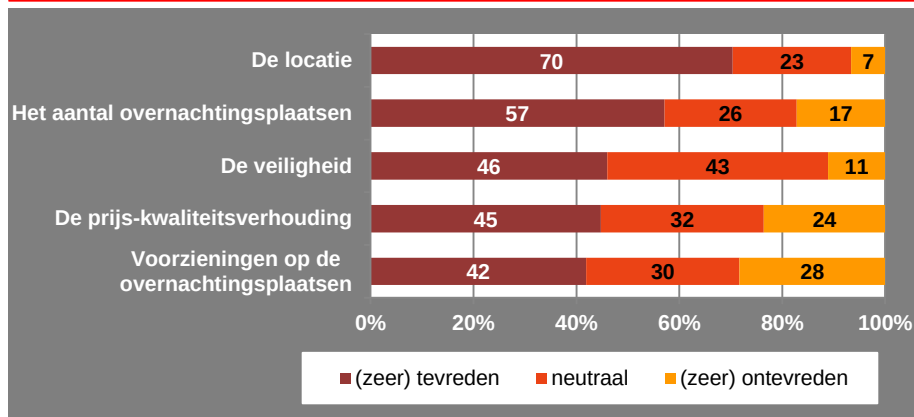


6,7 Dat rapportcijfer geven pleziervaarders de verblijfsvoorzieningen op en rond het water in Haarlem. Een cijfer dat past bij beide voorgaande metingen: 6,6 (2010) en 6,8 (2013). Zo'n 12 % deelt een onvoldoende uit.

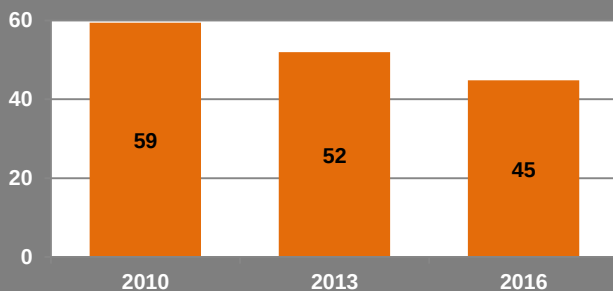
Locaties het best gewaardeerde aspect

Zeven van de tien recreatievaarders spreken hun tevredenheid uit over de locaties van de overnachtingsplaatsen in de wateren rond Haarlem. Het aantal overnachtingsplaatsen valt eveneens bij een meerderheid in de smaak. De voorzieningen lokken de meeste negatieve reacties uit, bij ruim een kwart.

Tevredenheid over overnachtingsplaatsen (in %)



% (zeer) tevreden over prijs- kwaliteitsverhouding



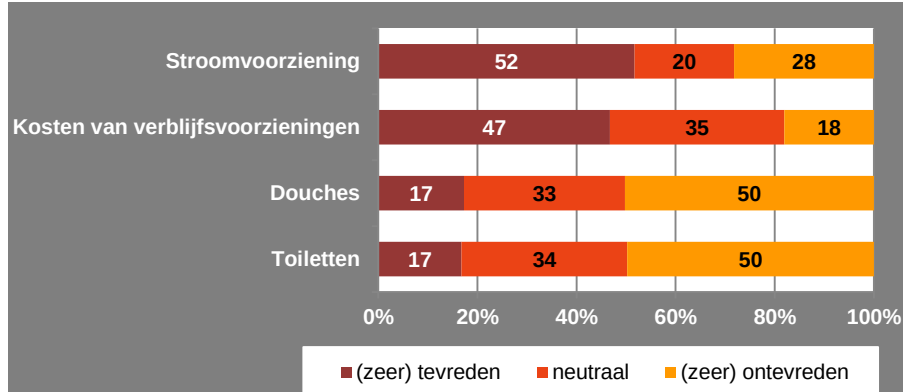
****** De waardering voor vier van de vijf aspecten blijft op hetzelfde niveau als in 2010 en 2013. Uitzondering vormt de prijs-kwaliteitsverhouding, waar pleziervaarders duidelijk minder gunstig over zijn gaan denken: 45% tevreden anno 2016 tegen 52% in 2013 en 59% in 2010.

De helft beoordeelt de douches en toiletten negatief

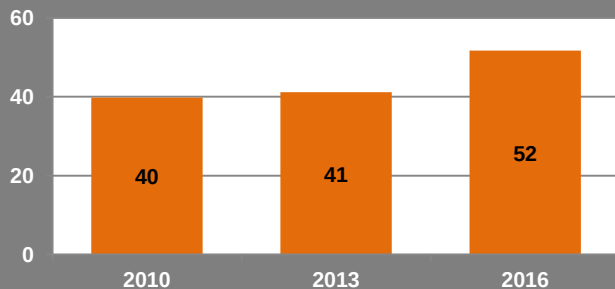
De toiletten en douches op de aanleg- en overnachtingsplaatsen stuiten op relatief veel kritiek. De helft van de pleziervaarders geeft aan ontevreden te zijn, terwijl minder dan 1 op de 5 wel content is.

****** Over de stroomvoorziening oordelen de recreatievaarders het gunstigst en daarnaast positiever dan in 2013 - toen 41% tevreden. De waardering voor de kosten daalde tussen 2010 en 2013, maar loopt in 2016 niet verder terug.

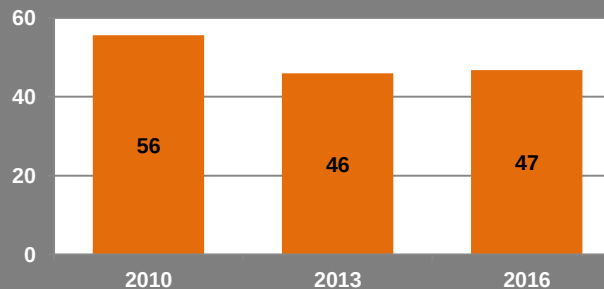
Tevredenheid voorzieningen aanleg- en overnachtingsplaatsen (in %)



% (zeer) tevreden over stroomvoorzieningen



% (zeer) tevreden over kosten verblijfsvoorzieningen



Voorzieningen en tarieven grootste kritiekpunten

Op de vorige sheet staan vijf aspecten van de wacht- en verblijfplaatsen centraal. Pleziervaarders die zich over minstens één van deze aspecten (zeer) ontevreden tonen, mochten hun gevoel van onvrede onderbouwen. Voornaamste knelpunten en samen goed voor bijna 80% van de in totaal 109 reacties: de voorzieningen, de tarieven voor doorvaart, ligplaatsen en voorzieningen en het tekort aan goede aanleg- en ligplaatsen.

voorzieningen

Vooral de voorzieningen vormen een steen des aanstoets; 48 van de 109 reacties gaan over douches, toiletten, stroom, water, afvalbakken of een combinatie van deze voorzieningen. Zowel een tekort aan deze faciliteiten als de gebrekkige kwaliteit of toegankelijkheid vormen het mikpunt. De ballon toont enkele sprekende reacties.

'In de meeste gevallen geen voorzieningen, zoals waterpunt of elektra. ook afval moeilijk kwijt te raken'

'Te weinig sanitaire voorzieningen, niet duidelijk hoe je aan de muntjes kunt komen'

'Geen stroom/water, geen wifi. Matige sanitaire voorzieningen, schandalig'

tarieven

De tarieven voor doorvaart, ligplaats en faciliteiten aan de wal gelden als het op een na grootste knelpunt; bij 22 enquêtedeelnemers liggen de tarieven en de prijs- kwaliteitsverhouding onder vuur, zoals de ballon illustreert.

'Haven- en bruggatarief aan de hoge kant en dan ook nog betalen voor sanitair'

'Hoge kosten, zeker voor alleen doorvaart. Komt nog bij dat men soms zeer lang moet wachten voor brugopeningen'

'Het is te duur voor het gewone volk (a.o.w.ers)'

aanleg- en ligplaatsen

In totaal 16 pleziervaarders tonen zich ontevreden vanwege een tekort aan (goede) aanleg- of ligplaatsen.

andere redenen

Alle andere kritiekpunten werden minder dan tien keer genoemd. Bijvoorbeeld: overlast en het gebrek aan veiligheid (buitenstaanders kunnen de boten makkelijk betreden) en de gebrekkige informatievoorziening over bepaalde onderwerpen.

Watersport Almanak het best gewaardeerd

Pleziervaarders kunnen zich van verschillende bronnen en middelen bedienen voor informatie over varen in Haarlem. Van deze bronnen oogst de Watersport Almanak de meeste waardering, op de voet gevolgd door de marifoon. Minder dan de helft toont zich content met de radioberichten, het Dynamisch Route Informatie Paneel (DRIP) en Teletekst. Gebruikers beoordelen deze middelen het meest neutraal.

Tevredenheid over vier bronnen loopt terug

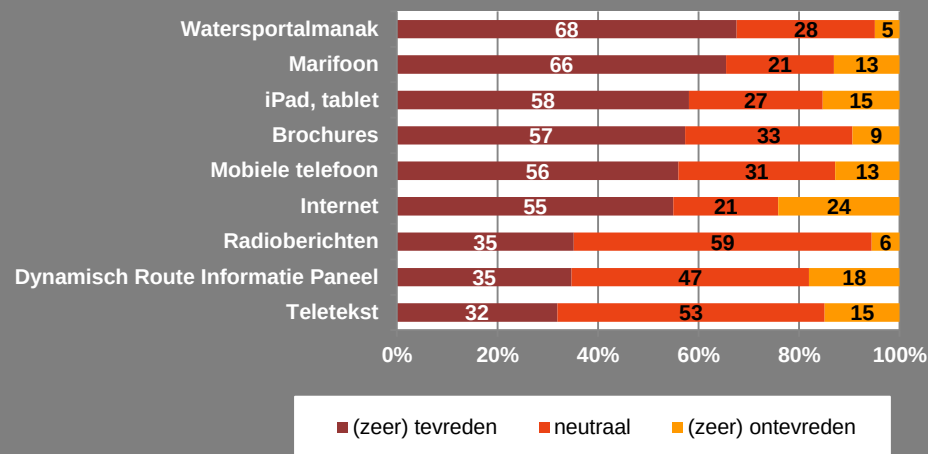
De tevredenheid over vier informatiebronnen valt lager uit dan drie en zes jaar eerder: de mobiele telefoon, marifoon, Watersport Almanak en brochures. Zo sprak in 2013 nog 77% zijn tevredenheid uit over de informatievoorziening per marifoon en 72% over de brochures.

De iPad/ tablet maakte in 2016 voor het eerst deel uit van de vraagstelling.

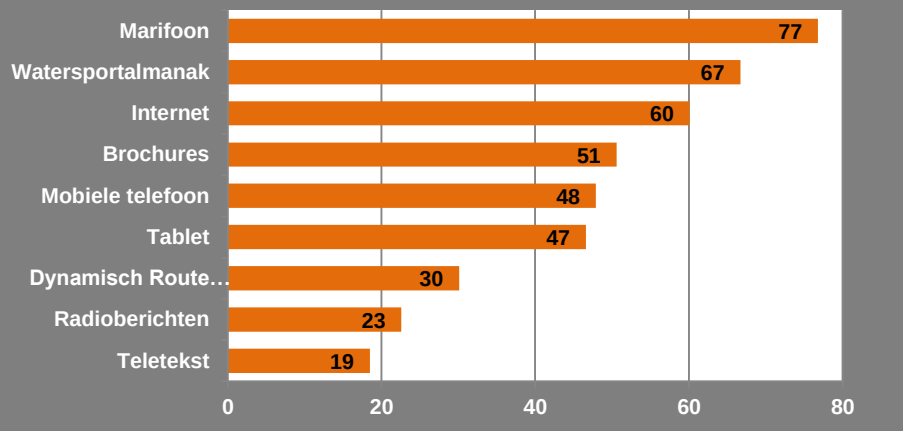
Gebruik van bronnen

Kanttekening is dat relatief veel pleziervaarders geen mening over de diverse bronnen uitspreken, bijvoorbeeld omdat ze deze niet gebruiken of het niet weten. Het aandeel dat expliciet aangeeft de bron niet te gebruiken loopt op van 23% bij de marifoon tot 82% bij Teletekst.

Tevredenheid voorzieningen voor info over varen in Haarlem (in % gebruikers)



% dat diverse informatievoorzieningen over varen in Haarlem gebruikt



Waarover ontbreekt informatie?

Ongeveer een kwart van de ondervraagden mist bepaalde informatie. Zij doelen vooral op het ontbreken van (informatie over):

- Wifi (16 keer genoemd);
- Bruggen en de bediening (14x);
- Informatie over douches en toiletten (12x);
- Beschikbaarheid en ligplaatsen (11x);
- Konvooitijden, Blauwe golf (10x).



44% gebruikt de almanak vaak



De Wateralmanak bevat alle vaarregels die in Nederland en België gelden. Iedere schipper is verplicht om deze regels aan boord te hebben. De Wateralmanak is een uitgave van de ANWB. Ook staat de almanak vol met vaartips.

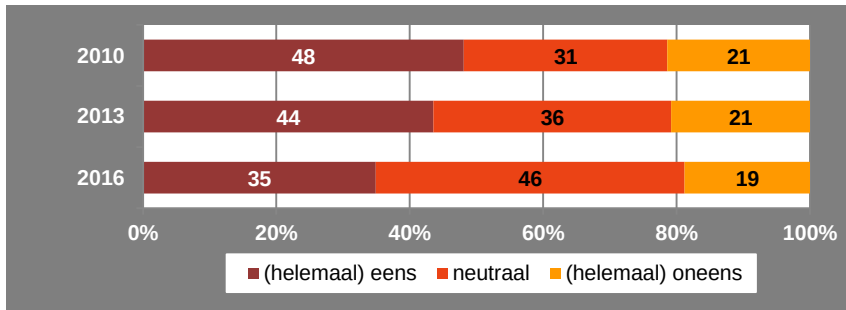
Driekwart van de pleziervaarders die Haarlem aandoen, maakt soms of vaak gebruik van deze vaargids; 44% doet dat vaak.

Lagere waardering voor info over Haarlem

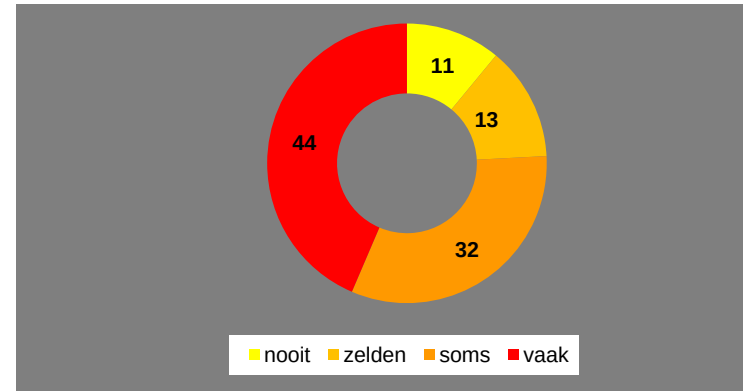
Twee van de drie pleziervaarders die de Wateralmanak zelden, soms of vaak raadplegen onderschrijven dat deze gids genoeg informatie geeft over de doorvaart in de wateren rondom Haarlem. Duidelijk minder bijval oogst de informatie over een bezoek aan Haarlem: een derde vindt dat de almanak daar voldoende in voorziet.

De informatie over de doorvaart spreekt de pleziervaarders minder aan dan in 2010 en 2013; toen reageerde 85% en 78% positief. De info over het bezoek aan Haarlem scoort lager dan in 2010. Pleziervaarders oordelen vaker neutraal over beide aspecten.

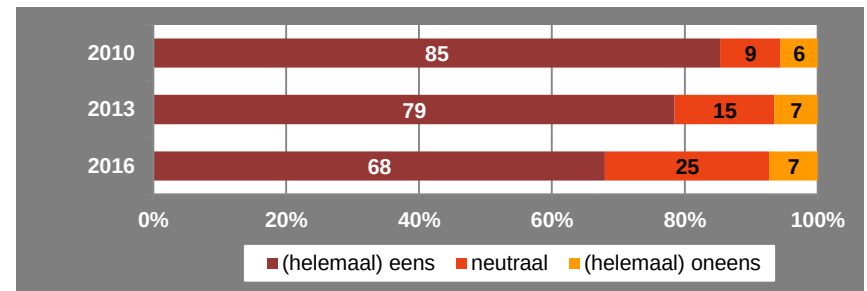
Reacties op stelling: Wateralmanak geeft voldoende info over een bezoek aan Haarlem (in % gebruikers)



Gebruik Wateralmanak (in %)



Reacties op stelling: Wateralmanak geeft voldoende info over doorvaart in de wateren rondom Haarlem (in % gebruikers)



Intro

De deelnemers aan de enquête mochten op twee punten een algemeen oordeel geven: Haarlem als verblijfplaats en over de wateren rond Haarlem.

Haarlem als verblijfplaats**7,5**

Als plaats om te verblijven haalt Haarlem een ruime voldoende, een 7,5. Deze score loopt in de pas met de metingen in 2010 en 2013. Niet meer dan 5% deelt een 5 of lager uit en daarmee een onvoldoende. Beperkt de analyse zich tot pleziervaarders die in Haarlem aanleggen, dan komt het oordeel eveneens op een 7,6 uit.

De wateren in Haarlem**6,9**

Bij het bepalen van het rapportcijfer over de wateren in Haarlem mochten recreatievaarders de volgende aspecten laten meewegen: de fysieke staat van de vaarwegen, het vaarcomfort, de route, de veiligheid en alle andere kenmerken van de vaarweg samen. Op dit punt oogst Haarlem een voldoende, een 6,9. Zo'n 8% kwalificeert de situatie op het water als onvoldoende.

In 2010 en 2013 liep deze vraag nog niet mee. Pleziervaarders mochten toen een algemeen oordeel vellen over de kwaliteit van de doorvaart en de wateren rondom Haarlem.

Type boot (in %)

	%
Motorboot	61
Zeilboot	34
Anders	5

Gemiddelde afmetingen boot

	meter
Lengte	10,5
Breedte	3,4
Diepte	1,2
Hoogte	7,1

Lid watersportvereniging? (in %)

	%
Ja	63
Nee	37

Geslacht (in %)

	%
Man	78
Vrouw	22

Gemiddelde leeftijd + vaarervaring

	jaar
Leeftijd	61
Vaarervaring	33

Aantal personen aan boord

Gemiddeld aantal	2,5
Meest voorkomend aantal	2
% met 2 personen aan boord	76
% met 1 tm 4 personen aan boord	96

Woonprovincie (in %, n=305)

	%
Noord Holland	40
Zuid-Holland	31
Noord-Brabant	6
Gelderland	5
Friesland	5
Utrecht	5
Zeeland	3
Overijssel	2
Flevoland	2
Drenthe	1
Groningen	1
Limburg	0

Verdeling Noord-Holland (in % totaal)

	%
Noord-Holland Noord (boven kanaal)	19
Noord-Holland-Zuid	11
Haarlem	6
Amsterdam	4

% Tevreden	
	%
breedte van de vaarwegen	95
diepte van de vaarwegen	95
markering (betonning en kribbakens)	85
onderhoud aan bruggen en sluizen	81
uw persoonlijke veiligheid op de vaarwegen	81
het bedieningspersoneel (brug- en sluiswachters)	80
de bedieningstijden van de sluizen	78
onderhoud aan oevers en taluds	78
de passeertijden bij bruggen	74
de passeertijd bij sluizen	73
Locatie aanlegplaatsen	72
de wachttijd bij sluizen	71
verkeersaanwijzingen van brug- en sluiswachters	71
Staande Mastroute	71
de locatie van overnachtingsplaatsen	70
de veiligheid van uw vaartuig in Haarlem	69
info per Watersport Almanak	68
de verkeersveiligheid op de vaarwegen rondom Haarlem	68
de mogelijkheid tot contact met brug- en sluiswachters	68
de informatie over bedieningstijden bij bruggen/sluizen	68
de bedieningstijden van bruggen	67
info per marifoon	66
de aanmeldprocedures bij bruggen/ sluizen	64
de wijze van betaling	61
de hoogte van de bruggen	60

% Tevreden	
	%
het aantal aanlegplaatsen	60
de wachttijden bij bruggen	59
het aantal wachtplaatsen bij sluizen	58
info per iPad/ tablet	58
info per brochures	57
het aantal overnachtingsplaatsen	57
de gebruiksvriendelijkheid van de betaalautomaten	57
info per mobiele telefoon	56
de handhaving van regels op de vaarwegen rond Haarlem	56
gedrag van andere gebruikers op vaarwegen rond Haarlem	55
info per internet	55
stroomvoorziening verblijfsvoorzieningen	52
kosten van verblijfsvoorzieningen	47
de veiligheid op overnachtingsplaatsen	46
de prijs- kwaliteitverhouding op overnachtingsplaatsen	45
de prijs- kwaliteitverhouding op overnachtingsplaatsen	45
de voorzieningen op de aanlegplaatsen	45
De situering van wachtplaatsen	43
de hoogte van de havengelden	38
info via radioberichten	35
info per Dynamisch Route Informatie Paneel (DRIP)	35
het aantal wachtplaatsen bij bruggen	34
info per teletekst	32
douches verblijfsvoorzieningen	17
toiletten verblijfsvoorzieningen	17

% Ontevreden	
	%
toiletten verblijfsvoorzieningen	50
douches verblijfsvoorzieningen	50
de hoogte van de havengelden	36
het aantal wachtplaatsen bij bruggen	30
de voorzieningen op de aanlegplaatsen	29
de voorzieningen op de overnachtingsplaatsen	28
stroomvoorziening verblijfsvoorzieningen	28
info per internet	24
de prijs- kwaliteitverhouding op overnachtingsplaatsen	24
de wachttijden bij bruggen	23
de gebruiksvriendelijkheid van de betaalautomaten	21
het aantal aanlegplaatsen	21
de wijze van betaling	20
de mogelijkheid tot contact met brug- en sluiswachters	20
kosten van verblijfsvoorzieningen	18
info per Dynamisch Route Informatie Paneel (DRIP)	18
het aantal overnachtingsplaatsen	17
de situering van wachtplaatsen	16
de bedieningstijden van bruggen	16
de aanmeldprocedures bij bruggen/ sluisen	16
de informatie over bedieningstijden bij bruggen/sluisen	16
info per iPad/ tablet	15
info per teletekst	15
het gedrag van andere gebruikers op de vaarwegen rond Haarlem	13
de hoogte van de bruggen	13

% Ontevreden	
	%
info per mobiele telefoon	13
info per marifoon	13
de handhaving van regels op de vaarwegen rond Haarlem	12
de veiligheid op overnachtingsplaatsen	11
de passeertijden bij bruggen	11
Staande Mastroute	11
het aantal wachtplaatsen bij sluisen	10
de verkeersaanwijzingen van brug- en sluiswachters	9
info via brochures	9
de locatie van de aanlegplaatsen	8
de wachttijd bij sluisen	8
het bedieningspersoneel (brug- en sluiswachters)	8
de locatie van overnachtingsplaatsen	7
de veiligheid van uw vaartuig in Haarlem	7
de passeertijd bij sluisen	7
info via radioberichten	6
de verkeersveiligheid op de vaarwegen rondom Haarlem	6
onderhoud aan oevers en taluds	5
Info per Watersportmanak	5
de bedieningstijden van de sluisen	4
markering (betonning en kribbakens)	3
onderhoud aan bruggen en sluisen	3
diepte van de vaarwegen	2
uw persoonlijke veiligheid op de vaarwegen	1
breedte van de vaarwegen	1

Opdrachtgever	Samenstelling	Internet:	Auteur	Bronvermelding
Gemeente Haarlem Economie en Cultuur; Openbare ruimte, groen en verkeer	Gemeente Haarlem - DIA Data, Informatie en Analyse	www.haarlem.nl/	Bert Kuijpers	Alles uit deze uitgave mag vrij worden gebruikt, mits onder duidelijke vermelding van de samensteller en de naam van de rapportage