



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Onderzoek communicatie en betrokkenheid binnenvaart

Rijkswaterstaat Oost-Nederland
Juni 2021

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.

Inhoud

Aanleiding onderzoek | Uitkomsten | Verbeterpunten | Vervolg |

Aanleiding onderzoek

Rijkswaterstaat onderzoekt regelmatig of vaarweg-gebruikers tevreden zijn over de rivieren en kanalen. Daardoor krijgen wij directe informatie van de schippers en dat helpt ons om ons werk te kunnen verbeteren.

Uit een eerder onderzoek onder de binnenvaart kwam een aantal suggesties voor verbeteringen naar voren. Daarvan zijn de meeste verbeterpunten duidelijk. Sommige reacties vanuit de binnenvaart zijn minder duidelijk zoals het verbeterpunt "communicatie en betrokkenheid van binnenvaartschippers". Rijkswaterstaat Oost-Nederland heeft u daarom een aantal vragen voorgelegd. Hierbij informeren wij u over de uitkomsten en het vervolg. Wij willen u nogmaals hartelijk bedanken voor uw bijdrage aan dit onderzoek.

Uitkomsten

Het onderzoek 'Communicatie en betrokkenheid binnenvaart' is in februari 2021 uitgevoerd onder 113

schippers die regelmatig op de vaarwegen in Gelderland en/of Overijssel varen. Onderzoeken in 2018 en 2020 laten zien dat driekwart van de binnenvaartschippers tevreden is over de informatievoorziening. Daarom lag de focus van dit onderzoek op communicatie en minder op informatievoorziening.

Algemene vraag: Wat wilt u veranderd zien?

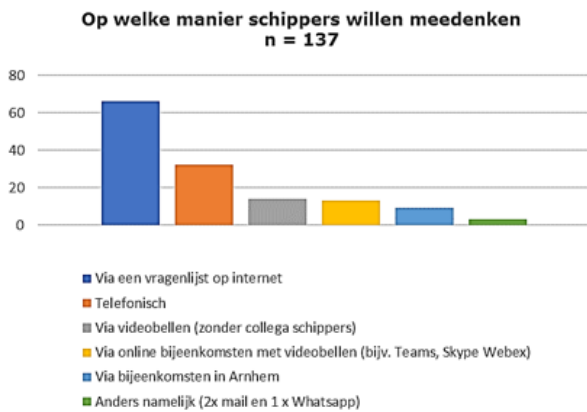
De 113 bevraagde schippers is allereerst de vraag gesteld wat in zijn algemeenheid beter kan op het gebied van communicatie. Hieronder de verbeterpunten volgens de schippers.



Verder geven schippers mee dat ze meer betrokken willen worden bij vernieuwingen/aanpassingen van kunstwerken en vaarwegen, bijv. een enquête remmingwerk. Ook vinden ze dat Rijkswaterstaat schippers serieuzer moet nemen en meer moet kijken door de bril van de gebruiker.

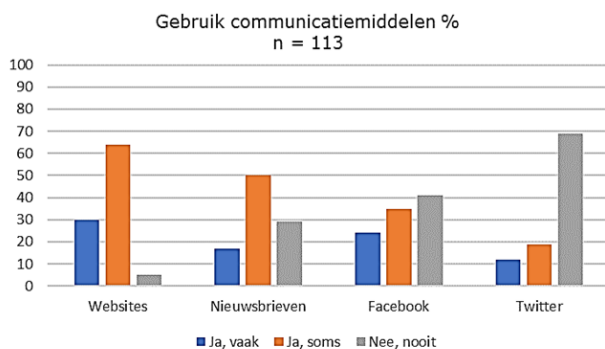
Betrokkenheid schippers bij grote aanleg- en onderhoudsprojecten

De schippers is vervolgens gevraagd naar hun bereidheid mee te denken over grote projecten. Van de 113 respondenten hebben 74 schippers aangegeven dat wij ze mogen benaderen om mee te denken. De meest gewenste manier om mee te denken is via een online vragenlijst. Schippers hebben voorbeelden meegegeven waarover ze willen meedenken, bijvoorbeeld ligplaatsen, autoafzetplaatsen en de planning van werkzaamheden.



Communicatiemiddelen bij grote projecten

RWS communiceert over aanleg- en onderhoudsprojecten via verschillende communicatiemiddelen. Per communicatiemiddel is gevraagd hoe vaak schippers hier gebruik van maken.



Van de 113 bevroegde schippers maakt 94% gebruik van websites (vaak+soms). Nieuwsbrieven worden door 67% van de bevroegde schippers gelezen (vaak+soms).

Facebook wordt door 59% van de schippers gebruikt (vaak+soms). Slechts 31% van de bevroegde schippers maakt gebruik van twitter.

Communicatie en extra minst gepeilde diepte Waal bij laag water

Van de 113 bevroegde schippers is 48% (zeer) tevreden over de communicatie bij laag water, 42% is neutraal en 11% is (zeer) ontevreden. 75 schippers hebben gemerkt dat RWS bij laag water, de minst gepeilde diepte heeft afgegeven over drie vaarwegvakken i.p.v. de gehele Waal. Daarvan is 67% (zeer) tevreden over deze extra dienstverlening.

Ontevreden schippers geven aan dat zij vinden dat de minst gepeilde diepte niet betrouwbaar is. Het systeem met pegelstanden zoals in heel Europa gebruikt wordt vinden sommige schippers beter. Ook worden verschillende MGD's afgegeven op basis van andere uitgangspunten. CoVadem gaat bijvoorbeeld uit van de meest optimale vaarlijn, terwijl RWS uitgaat van de breedte van de vaarweg en het feit dat schepen naast elkaar varen. Daarnaast geven meerdere schippers mee dat de MGD op een te laat tijdstip wordt afgegeven. Volgens sommige schippers zijn de meeste schepen tussen 5:00 en 6:00 uur al onderweg.

Communicatie beschikbare ligplaatsen

Slechts 20% van de bevroegde schippers maakt gebruik van de informatie over beschikbare ligplaatsen.



Van de schippers die hier gebruik van maken is 72% (zeer) tevreden. Data uit het binnenvaart ligplaatseninformatiesysteem van RWS (open source data) is beschikbaar via websites en diverse apps als Tresco en Periskal. De meeste schippers hebben deze informatie dus beschikbaar in hun stuurhut.

Verbeterpunten

1. Contact RWS via 0800-8002: bij de vraag wat in zijn algemeenheid beter kan op het gebied van communicatie geven diverse schippers aan minder tevreden te zijn over het contact met RWS via de landelijke informatielijn 0800. Ze vinden het contact vriendelijk, maar de medewerker niet kundig. Doorverbinden met de juiste persoon duurt te lang. Ook geven enkele schippers aan dat er geen terugkoppeling plaatsvindt na melding van een veiligheidsincident.

2. Informatievoorziening, begeleiding & bediening: bij de vraag "wat beter kan" geven schippers diverse verbeterpunten mee voor de informatievoorziening, begeleiding en bediening.

3. Betrekken en informeren schippers bij grote projecten: van de 113 bevroegde schippers willen 74 schippers betrokken en geïnformeerd worden bij grote projecten.

4. Tijdstip uitbrengen minst gepeilde diepte: meerdere schippers vinden dat de minst gepeilde diepte op een te laat tijdstip wordt afgegeven. Volgens sommige schippers zijn de meeste schepen tussen 5:00 en 6:00 uur al onderweg.

5. Het gebruik van de informatie over beschikbare ligplaatsen: slechts 20% van de bevroegde schippers maakt gebruik van de informatie over beschikbare ligplaatsen.

Vervolgacties

1. Contact via de publiekslijn van RWS

Rijkswaterstaat heeft voor individuele vragen een landelijke informatielijn: 0800-8002. Op die manier kunnen we meldingen registreren en monitoren, om zo na verloop van tijd ook de beantwoording van vragen te kunnen verbeteren.

Om de deskundigheid van medewerkers te verbeteren worden er kennissessies georganiseerd over de scheepvaart en specifieke nautische thema's. Ook wordt er een voorstel

ontwikkeld voor de verbetering van beantwoording van vragen en terugkoppeling van incidentmeldingen van schippers.

2. Verbeterpunten informatievoorziening, begeleiding & bediening

Landelijk en in Europees verband wordt gewerkt aan de implementatie van corridormanagement gericht op snelle betrouwbare informatie voor de logistieke keten op de grootste vaarroutes. Het doel is om schippers optimaal te faciliteren en te begeleiden over het hele traject dat zij afleggen. De verbeterpunten over informatievoorziening worden intern geagendeerd en besproken met de verschillende betrokken onderdelen van Rijkswaterstaat.

3. Betrekken en informeren schippers grote projecten

Rijkswaterstaat Oost-Nederland wil de gebruiker meer betrekken bij projecten. Dit doen we door gebruikersoverleggen te organiseren rond bijvoorbeeld de sluisen Weurt en Heumen, waar belangenverenigingen en watergebonden bedrijven actief bij het werk worden betrokken.


Voor de projecten waar scheepvaart een primaire doelgroep is, gaat RWS ON bekijken waar de scheepvaart-media proactiever kan worden geïnformeerd. Met als doel dat deze projecten meer in beeld komen in deze media en bij schippers. Daarnaast is informatie over projecten beschikbaar op onze website <https://www.rijkswaterstaat.nl/water/projectenoverzicht> en kunnen schippers zich abonneren op nieuwsbrieven via <https://nieuwsbrieven.rijkswaterstaat.nl/actueel/nieuwsbrieven>

4. Communicatie laag water en extra MGD Waal

De extra afgifte minstgepeilde diepte op de Waal bij laag water wordt gewaardeerd. Intern bekijken we of het mogelijk is het tijdstip van het uitbrengen van de minst gepeilde diepte te vervroegen.

5. Het gebruik van de informatie over beschikbare ligplaatsen

informatie over beschikbare ligplaatsen, uit het binnenvaart ligplaatseninformatiesysteem van Rijkswaterstaat, is beschikbaar via websites als



blauwegolfverbindend.nl en diverse apps als Tresco en Periskal. De meeste binnenvaartschippers hebben deze informatie beschikbaar in hun stuurhut.

In een nu lopend project worden ligplaatsdata binnenvaart van andere beheerders toegevoegd. Jaarlijks worden de ligplaatsen in het systeem geactualiseerd. Rijkswaterstaat communiceert richting vervoerders en belangenverenigingen (o.a. BLN-Schuttevaer) over de uitbreiding en verbetering van de data ligplaatsen.
