



Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

# Klanttevredenheid Binnenwaterbeheer Amsterdam 2006

Het oordeel van woonbootbewoners,  
rondvaartreders en walbewoners

Project 6193

In opdracht van Binnenwaterbeheer Amsterdam

drs. Karin Klein Wolt

drs. Maartje de Bruin

dr. Esther Jakobs

Weesperstraat 79  
1018 VN Amsterdam  
Telefoon 020 527 9457  
k.kleinwolt@os.amsterdam.nl  
e.jakobs@os.amsterdam.nl

Postbus 658  
1000 AR Amsterdam  
Fax 020 527 9595  
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, december 2006





# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1 Woonbootbewoners over BBA</b>	<b>7</b>
1.1 Achtergrondkenmerken woonbootbewoners	7
1.2 62% van de woonbootbewoners heeft contact met BBA gehad	8
1.3 Contact met BBA in het algemeen scoort een 5,8	10
1.4 Bereikbaarheid hoofdkantoor minder goed beoordeeld	12
1.5 Bijna de helft tevreden over contact met nautische buitendienst	13
1.6 Website BBA vooral bezocht voor informatie over beleid	14
1.7 Meldpunt vooral gebeld in verband met te hard varen	15
1.8 Overlast tijdens evenementen: te hard varen	17
1.9 Handhaving vaarregels belangrijkste taak BBA	18
1.10 Aandachtspunten voor BBA: meer handhaving	18
<b>2 Rondvaartreders</b>	<b>19</b>
2.1 Achtergrondkenmerken rondvaartreders	19
2.2 Bijna alle rondvaartreders hebben wel eens contact met BBA	20
2.3 Cijfer algemeen contact BBA: 5,8	21
2.4 Rondvaartreders verdeeld over bereikbaarheid hoofdkantoor	22
2.5 Weinig maar wel goed contact met havengeldposten	23
2.6 Meerderheid reders vindt website BBA duidelijk	23
2.7 Meldpunt overlast te water goed bekend bij reders	26
2.8 Meer aandacht voor de praktijk en sneller in actie	27
<b>3 Walbewoners</b>	<b>29</b>
3.1 Achtergrondkenmerken walbewoners	29
3.2 Drukte in de grachten vaak als leuk ervaren	30
3.3 Walbewoners ervaren weinig overlast	33
3.4 Eén op de tien bewoners heeft contact gehad met BBA	34
3.5 Contact met BBA in het algemeen met een 6,3 beoordeeld	36
3.6 Meldpunt door een enkeling gebeld	36
3.7 Aandachtspunten BBA: handhaving en communicatie	37
<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>39</b>
Bijlage 1 Vragenlijst woonbootbewoners	43
Bijlage 2 Open antwoorden woonbootbewoners	51
Bijlage 3 Respons woonbootbewoners	57
Bijlage 4 Vragenlijst reders	59

Bijlage 5	Open Antwoorden reders	67
Bijlage 6	Respons reders	69
Bijlage 7	Vragenlijst walbewoners	71
Bijlage 8	Open antwoorden walbewoners	77
Bijlage 9	Respons walbewoners	81

## Inleiding

Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA) bedient de bruggen en sluisen in Amsterdam, houdt toezicht op het water, heft en int het binnenvaartgeld voor de plezier- en beroepsvaart en verleent vergunningen voor woonboten en voor evenementen op het water.

Sinds enkele jaren voert BBA onderzoek uit naar de tevredenheid van klanten over haar dienstverlening. Daarbij zijn verschillende klantgroepen benaderd. In 2002 waren dit de binnenvaartschippers en rederijen<sup>1</sup> en in 2003 en in 2005 is eenzelfde onderzoek uitgevoerd onder binnenvaartschippers en pleziervaarders<sup>2</sup>.

In 2004 heeft O+S een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder woonbootbewoners en rondvaartreders. Ook in 2006 wil BBA zicht hebben op de waardering van woonbootbewoners en rondvaartreders. Daarnaast wil BBA ook weten hoe bekend ze zijn en hoe ze gewaardeerd worden door bewoners van de stadsdelen waarin BBA actief is. Om die reden zijn in de stadsdelen Amsterdam-Centrum, Zeeburg, Westerpark en ZuiderAmstel bewoners ondervraagd. Er van uitgaande dat er in deze stadsdelen relatief veel water aanwezig is worden deze bewoners in dit onderzoek aangeduid als 'walbewoners'.

In totaal hebben 150 woonbootbewoners, 21 rondvaartreders en 404 walbewoners aan het onderzoek meegewerkt. De woonbootbewoners zijn schriftelijk benaderd voor dit onderzoek en kregen tevens de mogelijkheid om de enquête online in te vullen (14 woonbootbewoners hebben de vragenlijst online ingevuld, 136 schriftelijk). De rondvaartreders zijn, gezien de tegenvallende respons in 2004 (toen zij schriftelijk werden benaderd), telefonisch voor dit onderzoek benaderd. Hierdoor is de respons toegenomen. De walbewoners zijn telefonisch ondervraagd. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode 23 oktober -17 november 2006.

In de drie onderzoeken zijn nagenoeg dezelfde onderwerpen aan de orde gekomen, te weten:

- bekendheid en contact met BBA
- algemene indruk BBA
- evenementen en overlast
- communicatiemiddelen van BBA
- meldpunt overlast te water

Er zal daar waar mogelijk een vergelijking worden gemaakt met het onderzoek van 2004. Ook zal er, indien er voldoende respondenten de vraag hebben beantwoord, een onderscheid worden gemaakt tussen de bewoners van de verschillende stadsdelen waar BBA actief is.

---

<sup>1</sup> O+S (2002) Klanttevredenheid binnenvaartschippers. Amsterdam: O+S

<sup>2</sup> O+S (2003) Klanttevredenheid Binnenwaterbeheer Amsterdam. Amsterdam: O+S

O+S (2005) Klanttevredenheid binnenvaart- en pleziervaartschippers. Amsterdam: O+S

In hoofdstuk 1 staan de resultaten van het onderzoek onder de woonbootbewoners beschreven, in hoofdstuk 2 staan de resultaten van de rondvaartreders. Het derde hoofdstuk richt zich op de walbewoners en in de conclusie staat een overzicht van de belangrijkste resultaten en conclusies. In de bijlagen zijn de verschillende vragenlijsten, open antwoorden en responsoverzichten weergegeven.

# 1 Woonbootbewoners over BBA

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de woonbootbewoners beschreven. Gekeken wordt naar hun contact met BBA, de waardering van het contact in het algemeen en de waardering op specifieke punten. Ook wordt er gekeken of woonbootbewoners het afgelopen jaar gebeld hebben met het Meldpunt overlast te water en aan welke zaken BBA volgens hen meer aandacht zou mogen besteden.

## 1.1 Achtergrondkenmerken woonbootbewoners

In totaal zijn 600 woonbootbewoners voor dit onderzoek aangeschreven, 150 woonbootbewoners hebben meegewerkt aan het onderzoek (respons 25%). BBA heeft met ongeveer de helft van de (ongeveer) 2.400 woonbootbewoners in Amsterdam contact. Deze contacten richten zich met name op woonbootbewoners in de stadsdelen Centrum, Zeeburg en Westerpark (en Westpoort) en ZuiderAmstel. Voor de woonbootbewoners in de overige stadsdelen geldt dat ze voor zaken met betrekking tot hun woonboot contact hebben met het eigen stadsdeel.

Evenals in 2004 zijn ook dit jaar alleen de woonbootbewoners aangeschreven uit de stadsdelen die contact hebben met BBA. Niet alle woonbootbewoners weten het stadsdeel te noemen waar hun boot ligt (of willen hier geen antwoord op geven), ook zegt één bewoner dat zijn/haar boot in Amsterdam Oud Zuid ligt. De helft van de ondervraagde woonbootbewoners woont in stadsdeel Centrum. Dit komt overeen met de werkelijke verdeling in de stad. Ongeveer een kwart van alle Amsterdamse woonboten ligt in Zeeburg, deze verdeling zien we ook terug in het huidige onderzoek. Dat er in ZuiderAmstel en Westerpark verhoudingsgewijs minder woonboten liggen komt ook overeen met de werkelijke verdeling. De respons vormt dus een goede afspiegeling van de werkelijkheid.

**Tabel 1.1 Ondervraagde woonbootbewoners naar stadsdeel, 2006**

	n	%
Amsterdam-Centrum	79	53
Westerpark	11	7
Westpoort	2	1
Zeeburg	33	22
Zuideramstel	21	14
Amsterdam Oud Zuid	1	1
weet niet, geen antwoord	3	2
<b>totaal</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

De vragenlijsten zijn in 98% van de gevallen ingevuld door de hoofdbewoner van de woonboot. Iets minder dan de helft van de ondervraagden is aangesloten bij één of meerdere belangenverenigingen voor woonbootbewoners (47%). Het meest genoemd zijn het Amsterdams Boten Comité en de Landelijke Woonboten Organisatie (zie tabel 1.2).

**Tabel 1.2 Belangenverenigingen waarbij woonbootbewoners aangesloten zijn (meer antwoorden mogelijk), 2006 (% , n=150)**

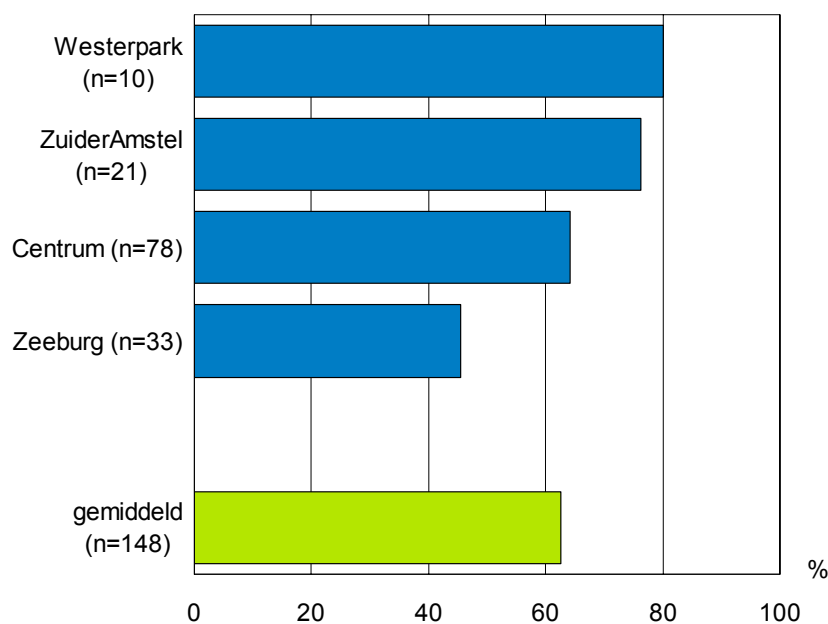
ja, bij het Amsterdams Boten Comité (ABC)	37
ja, bij de Landelijke Woonboten Organisatie (LWO)	31
ja, bij Schepen Binnenstad Amsterdam (SBA)	13
ja, een andere vereniging namelijk	7
nee	43

## 1.2 62% van de woonbootbewoners heeft contact met BBA gehad

De bekendheid met BBA ligt, evenals in 2004, op een hoog niveau. Nagenoeg alle ondervraagde woonbootbewoners zijn bekend met BBA (99%), twee jaar geleden was dat 97%.

Alleen aan de mensen die BBA kennen (148 respondenten) zijn vragen gesteld over BBA. Zes van iedere tien ondervraagden hebben in het afgelopen jaar contact gehad met BBA (62%). De bewoners uit Zeeburg hebben verhoudingsgewijs het minst vaak contact gehad met BBA, bewoners uit ZuiderAmstel en Westerpark het meest.

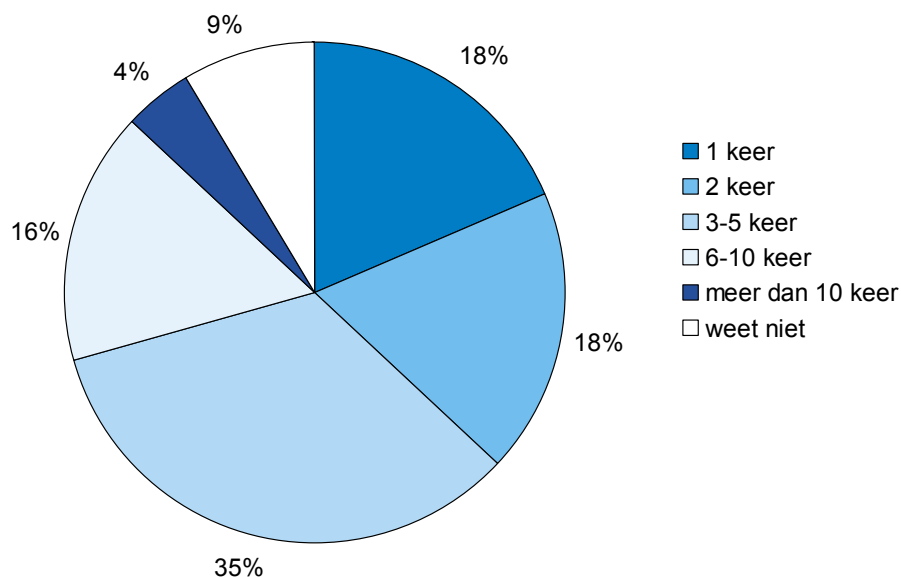
**Figuur 1.3 Aandeel bewoners per stadsdeel dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met BBA, 2006**



Noot: Het totaal aantal respondenten in de verschillende stadsdelen telt niet op tot 148 aangezien enkele respondenten in een ander stadsdeel wonen of niet hebben aangegeven in welk stadsdeel ze wonen.

De contacten met BBA variëren van één keer tot meer dan tien keer, zoals uit figuur 1.4 valt af te lezen.

**Figuur 1.4 Aantal keer dat bewoners contact hebben gehad met BBA (n=92), 2006**



Indien we kijken om wat voor reden de woonbootbewoners contact hebben gehad met BBA zien we dat voor een derde geldt dat het ging om een klacht (35%). De bewoners die om een andere reden contact hadden noemen onder andere 'een vergadering' of 'een gezonken boot'. Daarnaast heeft men ook contact voor informatie in het algemeen of voor het aanvragen van vergunningen. Ook in 2004 bleek dat de woonbootbewoners vooral contact met BBA zochten in verband met een klacht.

**Tabel 1.5 Redenen waarom woonbootbewoners het afgelopen jaar contact hebben gehad met BBA, 2004 (n=98) en 2006 (n=92), in procenten**

	2004	2006
een klacht	30	35
anders, namelijk	40	27
andere informatie	16	21
aanvraag ligplaatsvergunning	24	18
afmeren van een steiger, een vlot of bijboot	18	16
aanvraag vervangingsvergunning	5	13
aanvraag verbouwingsvergunning	10	11
aanvraag speciale ligplaatsvergunning	3	5
informatie (ver)koop woonboot	16	4
aanvraag andere vergunning	4	3

Later in dit hoofdstuk wordt gekeken in welke mate woonbootbewoners bekend zijn met het Meldpunt overlast te water en of ze het Meldpunt wel eens gebeld hebben. In deze paragraaf wordt alleen ingezoomd op de woonbootbewoners die hebben aangegeven dat ze het afgelopen jaar contact hebben gehad met BBA in verband met een klacht. Van deze groep zijn verreweg de meeste ondervraagden bekend met het Meldpunt (30 van de 32 klagers). Vijfentwintig woonbootbewoners hebben wel eens gebeld met het Meldpunt, de overige zeven niet. Indien we er vanuit gaan dat de mensen die contact hebben gehad met BBA over een klacht ook de mensen zijn die gebeld hebben met het Meldpunt dan mag worden aangenomen dat 27% (25 van de 92 respondenten) contact heeft gehad met het Meldpunt in verband met een klacht en 8% (7 van 92 respondenten) een klacht over BBA (en niet het Meldpunt) heeft gehad.

### 1.3 Contact met BBA in het algemeen scoort een 5,8

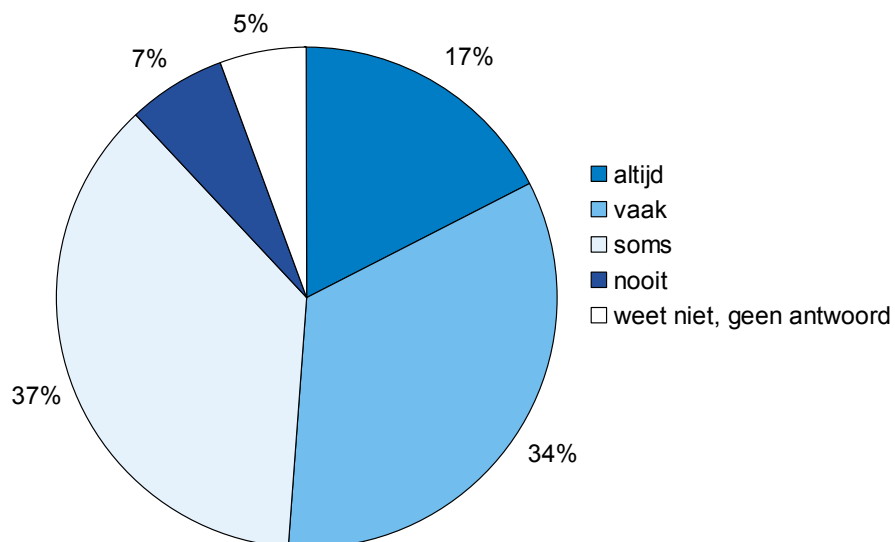
Aan de woonbootbewoners die contact hebben gehad met BBA (92 respondenten) is een aantal vragen gesteld over de waardering van deze contacten. De meningen over de manier waarop vragen en verzoeken worden afgehandeld zijn verdeeld. Vier van iedere tien woonbootbewoners zijn (zeer) tevreden over het contact (39%). Daarnaast geldt dat een derde neutraal is (32%) en een kwart (zeer) ontevreden (27%). Dit beeld komt ongeveer overeen met 2004, wel valt op dat meer woonbootbewoners neutraal zijn.

**Tabel 1.6 Tevredenheid over de wijze waarop vragen en verzoeken worden afgehandeld door de medewerkers van BBA, 2005 en 2006 (%)**

	2004 (n=98)	2006 (n=92)
zeer tevreden	12	10
tevreden	32	29
niet tevreden, niet ontevreden	20	32
ontevreden	15	14
zeer ontevreden	15	13
weet niet, geen antwoord	5	2

Ook over de vraag of medewerkers van BBA de juiste informatie geven zijn de meningen verdeeld. Alhoewel 50% van de woonbootbewoners aangeeft dat dit altijd of vaak het geval is, is (bijna) de andere helft van mening dat dit soms of nooit is (zie figuur 1.7).

**Figuur 1.7 Aandeel bewoners dat van mening is dat ze de juiste informatie krijgen van medewerkers van BBA (n=92), 2006**

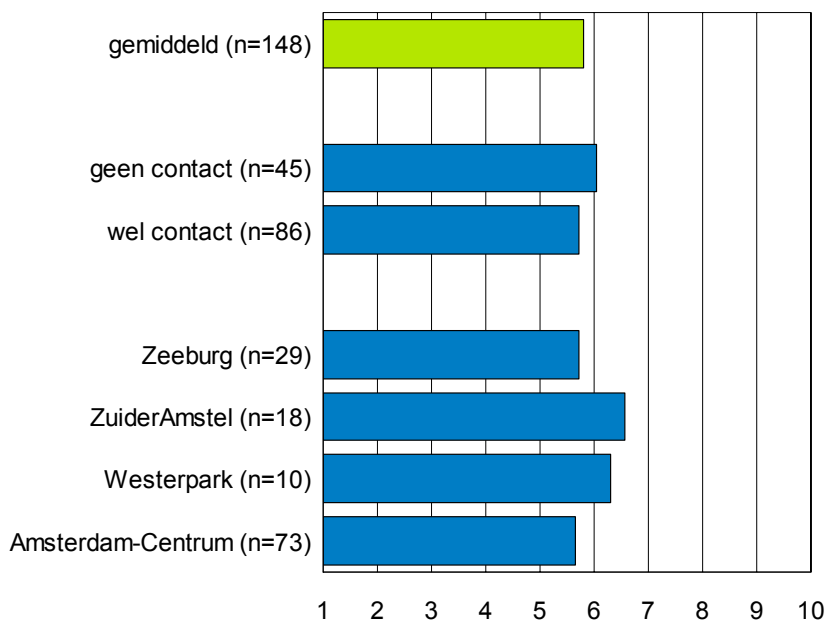


Aan *alle* ondervraagden die bekend zijn met BBA is gevraagd een algemene indruk te geven in de vorm van een rapportcijfer. Gemiddeld geven de woonbootbewoners een 5,8 (zie figuur 1.8). Dit is iets lager dan in 2004, toen gaf men gemiddeld een 6,1.

De woonbootbewoners die contact hebben gehad met BBA geven een lager cijfer (5,7) dan de bewoners die in het afgelopen jaar geen contact hebben gehad met BBA (6,0).

Ook tussen de stadsdelen verschilt de waardering. Het meest te spreken over BBA zijn de woonbootbewoners van stadsdeel ZuiderAmstel (6,6). Bewoners uit Amsterdam-Centrum geven het laagste cijfer (5,6).

Figuur 1.8 Rapportcijfers voor de algemene waardering van BBA, naar stadsdeel en contact, 2006



Noot: Aangezien niet iedereen het stadsdeel heeft opgegeven waar ze woonachtig zijn tellen de respondenten per stadsdeel niet op tot 148.

Aan alle respondenten die contact hebben gehad met BBA is tevens gevraagd een cijfer te geven voor de service van BBA. Gemiddeld beoordelen de woonbootbewoners de service met een 5,9. Evenals als de algemene indruk is het cijfer voor de service krap voldoende. In 2004 werd de service met een 6,1 beoordeeld.

Gezien het geringe aantal respondenten dat de service heeft beoordeeld (85 respondenten) kunnen er geen uitspraken worden gedaan over de cijfers voor de stadsdelen.

#### 1.4 Bereikbaarheid hoofdkantoor minder goed beoordeeld

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met BBA had 58% telefonisch contact met het hoofdkantoor. In 2004 was dit exact hetzelfde percentage.

In totaal is 62% van de woonbootbewoners tevreden over de telefonische bereikbaarheid van het hoofdkantoor (goed of voldoende), twee jaar geleden was dat 76%.

Woonbootbewoners zijn dus minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid van het hoofdkantoor. Gaf in 2004 9% aan de bereikbaarheid slecht te vinden, dit jaar is dat 15%.

De manier waarop men te woord is gestaan is niet slechter geworden. In 2004 gaf 14% aan dat ze slecht te woord waren gestaan, dit jaar is dat 6%. Veel positiever is men echter niet: een even groot deel is tevreden. Men is minder vaak van mening dat men slecht te woord is gestaan en men vindt vaker dat men onvoldoende te woord is gestaan. Er blijft dus ruimte voor verbetering.

**Tabel 1.9 Oordeel over telefonische bereikbaarheid en manier waarop men te woord is gestaan door het hoofdkantoor, 2004 en 2006 (%)**

	telefonische bereikbaarheid		manier waarop men te woord is gestaan	
	2004 (n=57)	2006 (n=53)	2004 (n=57)	2006 (n=53)
goed	44	28	37	34
voldoende	32	34	37	40
onvoldoende	16	19	12	17
slecht	9	15	14	6
weet niet	-	4	-	4

## 1.5 Bijna de helft tevreden over contact met nautische buitendienst

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met BBA had 59% (onder andere) contact met de nautische buitendienst (in 2004: 48%). Er is zowel contact geweest met de medewerkers van patrouillevaartuigen (24%) als met de landcontroleurs (9%), en sommigen hebben met de beide onderdelen contact gehad (26%).

De contacten zijn niet veelvuldig, bijna alle woonbootbewoners geven aan dat ze één of enkele keren per jaar contact hebben gehad met de buitendienst (91%, 49 respondenten). Twee respondenten hebben één of enkele keren per *maand* contact met de buitendienst. De frequentie van het contact is niet toegenomen ten opzichte van 2004.

Het oordeel over de contacten met de buitendienst is niet altijd positief. Alhoewel bijna de helft (zeer) tevreden is, is een kwart neutraal en is tevens een kwart (zeer) ontevreden. Twee jaar geleden waren zeven van iedere tien woonbootbewoners tevreden over de manier waarop men door de buitendienst te woord was gestaan. Deze vraag is dit jaar niet gesteld, er is gevraagd naar de tevredenheid over het contact en of men de juiste informatie krijgt van de medewerkers. Ook bij deze laatste vraag zijn de meningen verdeeld. De helft is van mening dat altijd of vaak de juiste informatie krijgt (52%), 33% vindt dat dit soms het geval is en 9% vindt dit nooit het geval. Zes procent weet geen antwoord te geven.

**Tabel 1.10 Tevredenheid over de contacten met de nautische buitendienst (n=54), 2006 (%)**

zeer tevreden	7
tevreden	39
niet tevreden maar ook niet ontevreden	26
ontevreden	11
zeer ontevreden	15
weet niet, geen antwoord	2

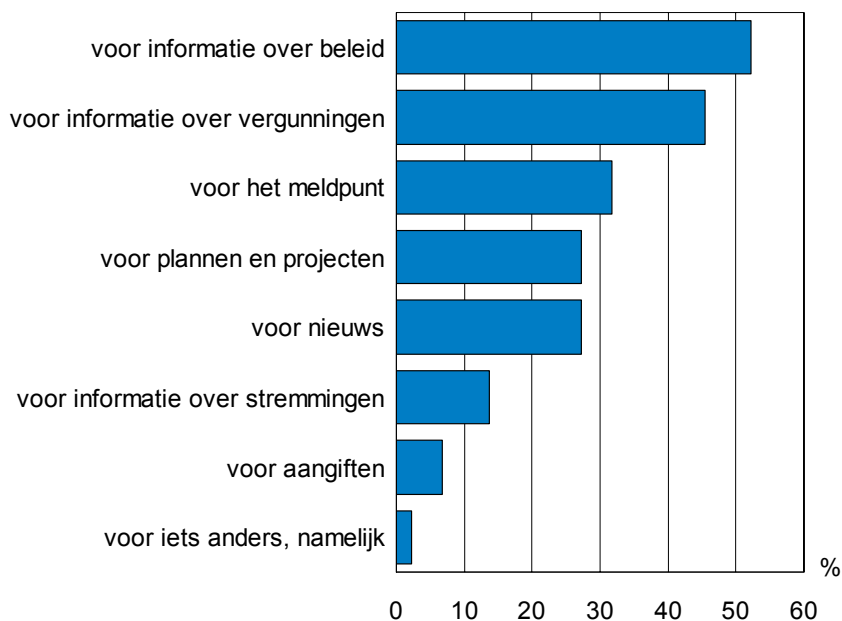
## 1.6 Website BBA vooral bezocht voor informatie over beleid

Een derde van alle ondervraagde woonbootbewoners die bekend zijn met Binnenwaterbeheer Amsterdam is ook bekend met de website van BBA (32%). De bekendheid varieert niet tussen de bewoners van de verschillende stadsdelen. Wel zijn bewoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad met BBA meer bekend met de website (41%) dan bewoners die geen contact hebben gehad (20%). De bekendheid van de website is ten opzichte van twee jaar geleden gestegen, toen gaf 21% aan bekend te zijn met de site.

De website wordt, evenals twee jaar geleden, niet vaak bezocht. Acht van iedere tien woonbootbewoners die bekend zijn met de website bezoeken de website één of enkele keren per jaar (83%), enkele woonbootbewoners bezoeken de website één of enkele keren per maand (8%) en de overige 8% heeft de website het afgelopen jaar niet bezocht.

De website van BBA wordt vooral bezocht voor informatie over beleid en voor informatie over vergunningen, zo valt af te lezen uit figuur 1.11.

Figuur 1.11 Redenen waarom men de website van BBA bezoekt (n=44), 2006



De helft van de 44 bezoekers van de website vindt de website (zeer) duidelijk, een derde is neutraal, 14% vindt de website niet duidelijk en 2% weet het niet.

Dat men aanvraagformulieren voor verbouwing en vervanging van de website kan downloaden is niet bij alle website bezoekers bekend. Achttien van de vierenvestig bezoekers wisten dit niet (41%), eenentwintig van hen wisten dit wel maar hebben er nog geen gebruik van gemaakt (48%) en vijf respondenten hebben al eens formulieren gedownload (11%).

Ondanks dat niet alle bezoekers de website even duidelijk vinden, zegt 'maar' 8% iets te missen op de site. De helft mist niets op de website (52%) en 30% weet de vraag niet te beantwoorden. De mensen die iets missen op de site zijn wel vaker mensen die eerder aangaven de website niet duidelijk te vinden. Dingen die gemist worden zijn:

- *“Regelingen voor en aankondigingen van evenementen te water.”*
- *“Een helder overzicht van de bestaande regelgeving per stadsdeel.”*
- *“Juiste informatie over de prijzen van de leges.”*
- *“Onduidelijk. Lang zoeken.”*
- *“Mogelijkheid tot vooroverleg (interactief) over verbouwingmogelijkheden en onmogelijkheden i.v.m. welstand.”*
- *“In vergelijking met andere diensten is de BBA-site redelijk, maar duidelijker moet worden welke (woon)boot zaken niet bij BBA horen, maar bij een stadsdeelloket.”*
- *“Info over riolering.”*

In 2004 jaar gingen de verbeteringen nog meer over klachten, contactpersonen en online zaken regelen.

## 1.7 Meldpunt vooral gebeld in verband met te hard varen

Van alle ondervraagde woonbootbewoners heeft 78% wel eens gehoord van het Meldpunt overlast te water (in 2005: 88%). Dit verschil in bekendheid kan te maken hebben met de samenstelling van de groep respondenten.

Van de bewoners die wel eens van het Meldpunt gehoord hebben, heeft 56% wel eens gebeld met het Meldpunt (43% van alle ondervraagden).

Woonbootbewoners zijn vooral via de media op de hoogte gekomen van het bestaan van het Meldpunt (68%). Een deel geeft aan dat ze via kennissen op de hoogte zijn gesteld (18%), via de website van BBA (7%) of via een medewerker van BBA (3%). Tien procent noemt iets anders, deze woonbootbewoners noemen onder andere de belangenverenigingen en de politie.

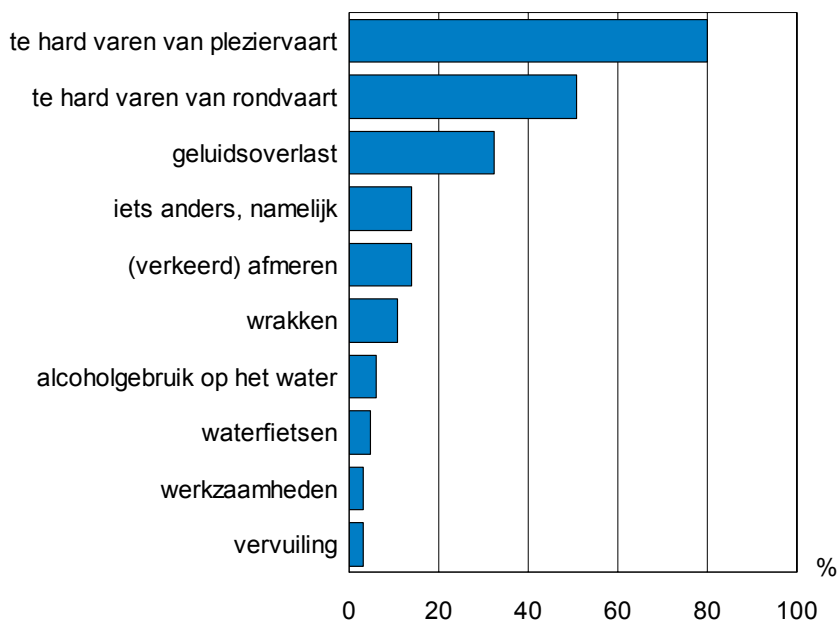
Voor de meeste bellers geldt dat ze één of enkele keren met het Meldpunt hebben gebeld, er is een aantal bellers dat het afgelopen jaar vaker heeft gebeld (zie tabel 1.12).

**Tabel 1.12 Aantal keer dat woonbootbewoners met het Meldpunt hebben gebeld (n=65), 2006**

1 keer	12
2-5 keer	58
5-10 keer	18
10-20 keer	6
meer dan 20 keer	3
weet ik niet (meer), geen antwoord	2

De reden waarom men naar het Meldpunt belt heeft vooral te maken met te hard varen op het water (zie figuur 1.13). In de meeste gevallen gaat het om te hard varen van pleziervaart (80%), maar ook de rondvaart wordt door ongeveer de helft van de respondenten genoemd.

**Figuur 1.13 Klachten waarover men het afgelopen jaar naar het Meldpunt heeft gebeld (n=65), 2006**



Ook over de tevredenheid van het Meldpunt zijn de meningen verdeeld. Bijna de helft van de respondenten die wel eens gebeld heeft met het Meldpunt is ontevreden over de manier waarop de laatste klacht is afgehandeld (45%). Een kwart is tevreden (26%) en nog eens 26% is neutraal. De overige 5% weet geen antwoord te geven. Ook is aan de respondenten gevraagd de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt en de manier waarop ze te woord zijn gestaan te waarderen. In tabel 1.14 staan de resultaten weergegeven, alsmede een vergelijking met twee jaar geleden.

Over de telefonische bereikbaarheid zijn de bellers van het Meldpunt iets minder te spreken dan twee jaar geleden. De woonbootbewoners die toen hadden gebeld waren vaker van mening dat de bereikbaarheid voldoende was.

De manier waarop men te woord is gestaan wordt ook iets anders gewaardeerd. Enerzijds zijn de bellers vaker van mening dat dit goed is (gestegen van 36% naar 48%), anderzijds is men ook vaker van mening dat dit slecht is gegaan (gestegen van 10% naar 14%).

Aangezien men vaker positief is, kan worden geconcludeerd concluderen dat de bellers in het algemeen meer tevreden zijn over de manier waarop men te woord is gestaan.

**Tabel 1.14 Oordeel over telefonische bereikbaarheid en manier waarop men te woord is gestaan door het Meldpunt, 2005 en 2005 (%)**

	telefonische bereikbaarheid		manier waarop men te woord is gestaan	
	2005 (n=72)	2006 (n=65)	2005 (n=72)	2006 (n=65)
goed	40	40	36	48
voldoende	38	31	38	25
onvoldoende	11	11	14	9
slecht	10	15	10	14
weet niet	1	3	3	5

Mensen die gebeld hebben met het Meldpunt krijgen een exemplaar van de Nieuwsbrief water. Een kwart van de bellers zegt deze nieuwsbrief te kennen (26%), de overige bellers kennen de nieuwsbrief niet. Het is mogelijk dat woonbootbewoners die nieuwsbrief wel degelijk ontvangen, maar dat men deze brief niet als zodanig herkent. De woonbootbewoners die de nieuwsbrief kennen, vinden deze, op twee woonbootbewoners na, allemaal informatief (13 respondenten) of zeer informatief (2 respondenten).

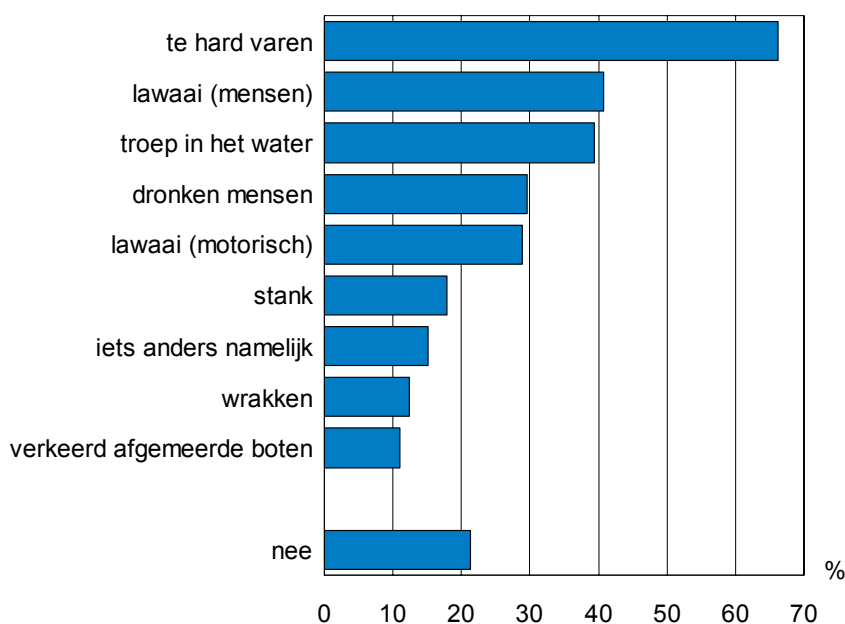
## 1.8 Overlast tijdens evenementen: te hard varen

In de stad vinden diverse evenementen op het water plaats. Aan woonbootbewoners is gevraagd of zij tijdens deze evenementen wel eens op het water zijn geweest en of zij overlast ondervinden tijdens evenementen.

Vier van iedere tien ondervraagde woonbootbewoners zijn tijdens één of meerdere evenementen op het water geweest (42%). Koninginnedag is het meest genoemd (35%), gevolgd door de Gay Pride Parade (26%) en het Prinsengrachtconcert (11%).

Het komt voor dat woonbootbewoners overlast ervaren tijdens dit soort evenementen op het water. Het gaat dan voornamelijk om te hard varen. Ook lawaai van mensen en troep in het water worden door de woonbootbewoners genoemd. Bewoners die met Koninginnedag op het water zijn geweest noemen vaker troep in het water, bewoners die tijdens de Gay Pride Parade op het water zijn geweest noemen vaker lawaai van mensen en motorisch lawaai. Overlast van te hard varen, de grootste overlastbron, verschilt niet tussen de mensen die al dan niet tijdens evenementen op het water zijn geweest.

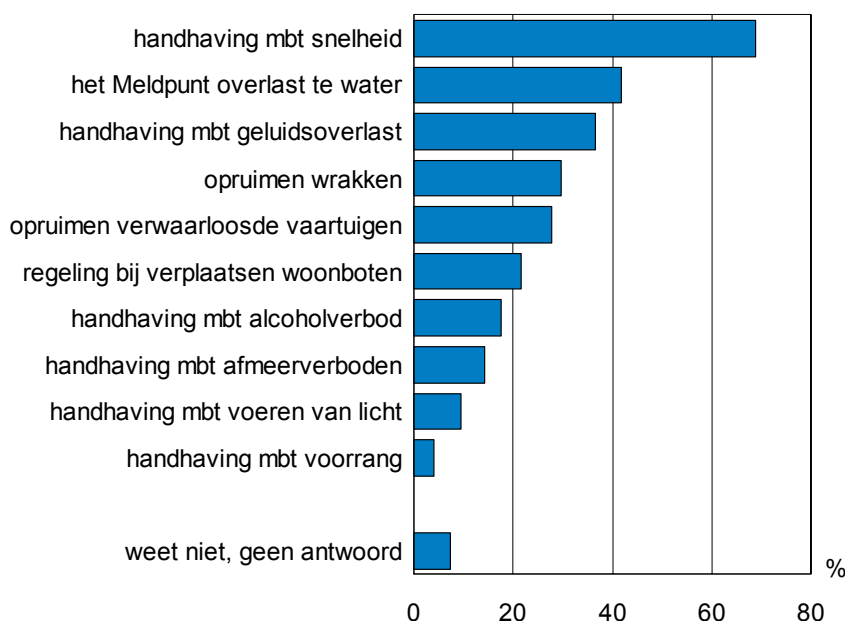
Figuur 1.15 Overlast die men tijdens evenementen ervaart (n=145), 2006



## 1.9 Handhaving vaarregels belangrijkste taak BBA

Alle respondenten is gevraagd welke drie taken van BBA zij het belangrijkste vinden. Het meest genoemd is de handhaving met betrekking tot snelheid (69%). Ook het Meldpunt wordt door een deel van de woonbootbewoners als belangrijke taak gezien, alsmede de handhaving met betrekking tot geluidsoverlast. Dat handhaving een belangrijke taak is volgens de woonbootbewoners kwam ook in het onderzoek van twee jaar geleden naar voren.

Figuur 1.16 Taken van BBA volgens woonbootbewoners (n=148), 2006



## 1.10 Aandachtspunten voor BBA: meer handhaving

Alle ondervraagden kregen de mogelijkheid om aandachtspunten voor BBA te noemen. Bijna tweederde heeft hier gebruik van gemaakt (63%).

Woonbootbewoners noemen vooral de handhaving waaraan BBA meer aandacht zou moeten besteden. Het gaat dan voornamelijk om het te snel varen van vaartuigen. Maar ook andere zaken worden genoemd, zoals het opruimen van wrakken en de communicatie van BBA. Enkele antwoorden die genoemd zijn:

- *“Handhaving van de vaarregels in het algemeen.”*
- *“Er moet meer informatie naar buiten worden gebracht over de BBA, ze moeten meer bekendheid krijgen.”*
- *“Opruimen verwaarloosde vaartuigen snelheid van rondvaartboten.”*
- *“Communicatie bootbewoners.”*
- *“Te hard varen, vooral 's nachts bij slecht weer.”*

Een overzicht van alle antwoorden is weergegeven in bijlage 2.

## 2 Rondvaartreders

Dit hoofdstuk gaat in op het oordeel van de rondvaartreders in Amsterdam over de dienstverlening van BBA. Daarnaast wordt ondermeer gekeken naar de bekendheid en het gebruik van het Meldpunt en de communicatiemiddelen van BBA (waaronder de website). Vanwege het kleine aantal respondenten (21) worden de antwoorden in werkelijke aantallen gegeven en niet in percentages.

### 2.1 Achtergrondkenmerken rondvaartreders

Aan dit onderzoek hebben in totaal 21 rondvaartreders meegewerkt, waarvan zestien mannen en vijf vrouwen. In totaal zijn er 26 rederijen aangeschreven, de respons is 81%. De respons is hoger dan in 2004, toen veertien rederijen aan het onderzoek hadden meegewerkt.

In onderstaande tabel staat weergegeven hoeveel boten er voor 21 rederijen varen.

**Tabel 2.1 Hoeveel boten varen er voor uw rederij? (n=14), 2006**

aantal boten	aantal rederijen
1	8
2	3
3	1
4	2
5	1
6	2
7	1
11	1
25	2
<b>totaal</b>	<b>21</b>

Van de 21 rederijen zijn er 16 aangesloten bij een belangenvereniging. Hiervan is één reder aangesloten bij twee belangenverenigingen. Van de 21 rederijen zijn er 18 op de hoogte dat BBA contact heeft met belangenvertegenwoordigers in de commissie passagiersvervoer te water. Dat BBA contact heeft met belangenvertegenwoordigers in de Klankbordgroep dynamisch gebruik van het water is bij 19 van de 21 rederijen bekend.

## 2.2 Bijna alle rondvaartreders hebben wel eens contact met BBA

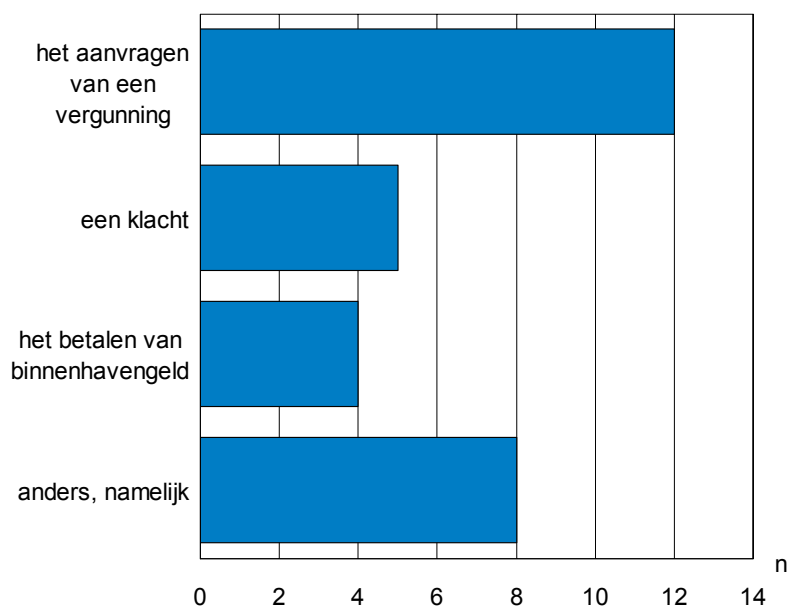
Bijna alle rederijen (20 van de 21) hebben in de afgelopen 12 maanden in meer of mindere mate wel eens contact gehad met BBA (zie tabel 2.2). Dit komt overeen met de resultaten van twee jaar geleden. Alleen aan de reders die contact hebben gehad met BBA is een aantal vragen over het contact gesteld.

**Tabel 2.2 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met BBA? (n=20), 2006**

aantal keer contact	aantal rederijen
0	1
1	2
2	2
3	5
5	1
6	2
10	3
15	2
20	2
<b>totaal</b>	<b>20</b>

In de volgende figuur is te zien dat het contact met BBA in de meeste gevallen ging over het aanvragen van een vergunning (12 keer). Andere redenen om contact met BBA op te nemen is voor het betalen van binnenhavengeld of een klacht. Acht rederijen noemden een andere reden, zoals vragen over stremmingen, ligplaatsen, scheepvaartberichten, aanvaringen, omzetten van een vergunning, nieuwe eisen die gesteld worden aan schepen etcetera. Een overzicht van alle genoemde antwoorden is te vinden in bijlage 5.

**Figuur 2.3 Waarover ging dit contact? (n=20), 2006**

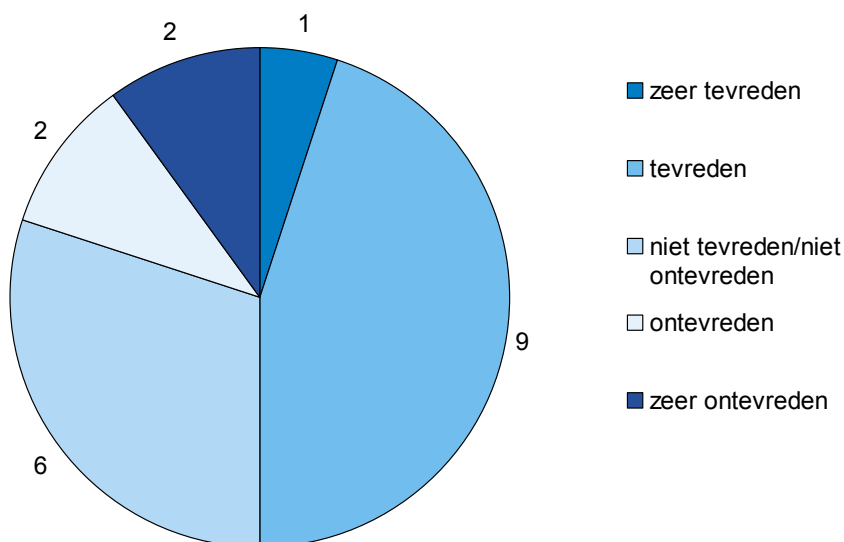


Het aanvragen van een vergunning is dit jaar vaker genoemd dan twee jaar geleden (toen gaven drie van de veertien reders dit aan). Het betalen van binnenhavengeld werd toen door vijf reders genoemd.

### 2.3 Cijfer algemeen contact BBA: 5,8

Net als twee jaar geleden is de helft van de rederijen die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met BBA (zeer) tevreden over dit contact. Zes rederijen zijn neutraal en vier rederijen zijn (zeer) ontevreden.

**Figuur 2.4** In hoeverre bent u in het algemeen tevreden over de wijze waarop vragen en verzoeken worden afgehandeld door de medewerkers van BBA? (n=20), 2006



Acht van de twintig rederijen vinden dat ze altijd of vaak de juiste informatie van medewerkers van BBA krijgen, negen rederijen vinden soms en drie rederijen geven aan dit niet te weten.

**Tabel 2.5** Krijgt u altijd de juiste informatie van de medewerkers van BBA (n=20), 2006

altijd	4
vaak	4
soms	9
weet ik niet	3
<b>totaal</b>	<b>20</b>

Rondvaartreders geven een 6,2 gemiddeld voor de algemene indruk van BBA. Dit komt overeen met twee jaar geleden. De service van BBA krijgt een wat lager cijfer dan twee jaar geleden. Dit jaar is dat een 5,8, in 2004 was het een 6,4.

**Tabel 2.6 Algemene indruk BBA in rapportcijfers (n=21), 2006**

wat is uw algemene indruk van BBA	6,2
wat is uw algemene indruk van de service van BBA	5,8

Op één reder na weten alle rondvaartreders zaken te noemen waarvan zij willen dat BBA er meer aandacht aan besteedt. Zaken die genoemd worden behoren niet allemaal tot het takenpakket van BBA. Zo worden genoemd het aanpakken van illegale vaart, de bereikbaarheid van het hoofdkantoor, het sneller en adequaat aanpakken van troep in het water, handhaving en veel meer afmeerlocaties in de stad. Een overzicht van alle genoemde antwoorden is te vinden in bijlage 5.

## 2.4 Rondvaartreders verdeeld over bereikbaarheid hoofdkantoor

Van de twintig rederijen hebben er zeventien het afgelopen jaar contact gehad met het hoofdkantoor. In tabel 2.7 is te zien dat de meningen over de bereikbaarheid van het hoofdkantoor verdeeld zijn. Negen van de zeventien rederijen vinden deze goed of voldoende, acht reders vinden de bereikbaarheid onvoldoende of slecht. Twee jaar geleden vonden elf van de twaalf reders de bereikbaarheid voldoende of goed en was een reder van mening dat de bereikbaarheid slecht was. Men is dit jaar dus minder te spreken over de bereikbaarheid.

**Tabel 2.7 Hoe vindt u van de volgende kenmerken van het hoofdkantoor? (aantallen), 2005 en 2006**

	telefonische bereikbaarheid		manier waarop men te woord is gestaan	
	2004 (n=12)	2006 (n=17)	2004 (n=12)	2006 (n=17)
goed	6	6	6	10
voldoende	5	3	5	5
onvoldoende	-	4	1	1
slecht	1	4	-	-
weet niet	-	-	-	1

Wel zijn bijna alle zeventien de rederijen tevreden over de manier waarop zij door de medewerkers te woord zijn gestaan: één rederij geeft een onvoldoende. Dit komt overeen met twee jaar geleden, toen elf rederijen positief waren over de manier waarop ze te woord waren gestaan.

## 2.5 Weinig maar wel goed contact met havengeldposten

Van de 20 reders die contact hebben gehad met BBA hebben er vijf het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met medewerkers van de havengeldposten. Net als in 2004 zijn de reders positief over het contact.

**Tabel 2.8 Wat vindt u van de volgende kenmerken van de havengeldposten? (aantallen), 2005 en 2006**

	telefonische bereikbaarheid		manier waarop men te woord is gestaan	
	2004 (n=12)	2006 (n=5)	2004 (n=12)	2006 (n=5)
goed	4	2	3	4
voldoende	1	2	2	1
onvoldoende	1	-	1	-
slecht	-	-	-	-
weet niet	-	1	-	-

## 2.6 Meerderheid reders vindt website BBA duidelijk

Er is een aantal vragen gesteld over de communicatiemiddelen van BBA. Aan de orde komen de website van BBA, informatie over stremmingen en informatie over binnenhavengeld.

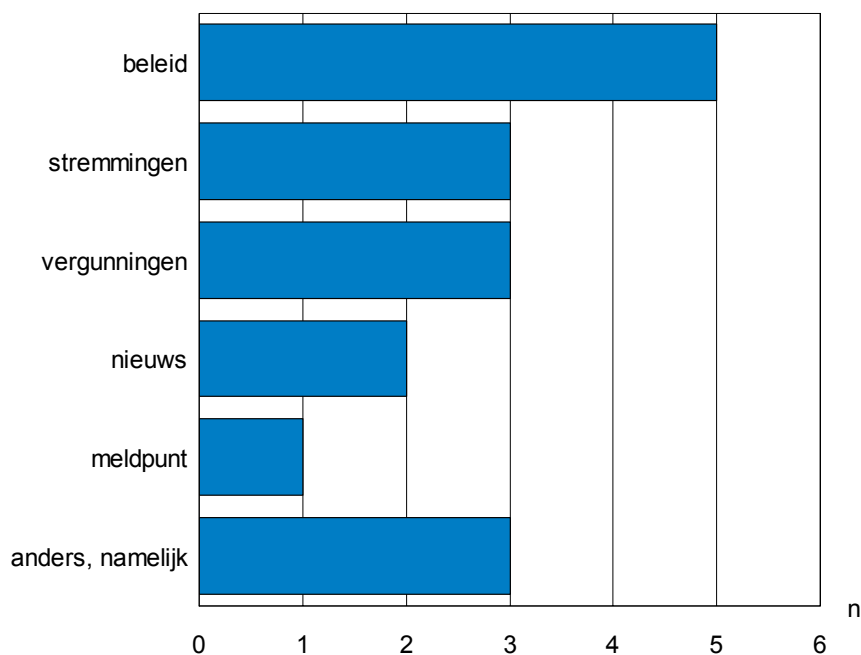
Driekwart van de ondervraagde reders (16 van de 21) kent de website van BBA en bezoekt deze in meer of mindere mate. De meesten bezoeken de website 1 of enkele keren per jaar.

**Tabel 2.9 Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden de website van BBA bezocht? (n=16), 2006**

	aantal
1 of enkele keren per maand	4
1 of enkele keren per jaar	11
geen enkele keer	1

De website wordt het vaakst bezocht om dingen op te zoeken over het beleid, stremmingen of vergunningen. Een enkele reder bezoekt de website voor nieuwsberichten en één reder heeft voor het Meldpunt van de website gebruik gemaakt.

**Figuur 2.10** Waarvoor bezoekt u de website van BBA? (n=15), 2006



Andere redenen om de website te bezoeken zijn het opzoeken van telefoonnummers. Eén reder wilde weten hoe hij het hoofdkantoor kon bereiken omdat dit telefonisch niet ging en nog een reder zocht de route van de sloepenrace op de website van BBA.

In tabel 2.11 is te zien dat de meeste reders de website (zeer) duidelijk vinden, sommige zijn neutraal of vinden de website onduidelijk.

**Tabel 2.11** Hoe duidelijk vindt u de website van BBA? (n=15), 2006

zeer duidelijk	1
duidelijk	9
niet duidelijk, niet onduidelijk	2
onduidelijk	2
weet ik niet	1
<b>totaal</b>	<b>15</b>

Vijf reders missen bepaalde informatie op de website. De meesten missen informatie over stremmingen, één reder mist telefoonnummers van patrouillevaartuigen, een andere reder mist informatie over acute situaties in de gracht.

BBA biedt op verschillende manieren informatie aan over het binnenhavengeld. Achttien reders vinden dat zij voldoende zijn geïnformeerd over het doen van aangifte en het betalen van binnenhavengeld, drie reders vinden van niet of weten het niet. Van deze drie reders wil één reder: "Acceptgirokaarten kunnen versturen om aangifte te doen, want nu is het echt niet handig". Dit is opvallend, aangezien die mogelijkheid al bestaat. De andere reder wil niet nader geïnformeerd worden over het doen van aangiften en het betalen van binnenhavengeld en de derde weet het niet.

De reders zijn verdeeld over de berichtgeving omtrent stremmingen door BBA. Tien reders zijn (zeer) tevreden, negen reders zijn ontevreden en twee zijn neutraal. Reders zijn vaker ontevreden dan in 2005, toen waren vier van de veertien respondenten (zeer) ontevreden.

**Tabel 2.12 In hoeverre bent u tevreden over de berichtgeving van BBA over stremmingen in Amsterdam? (aantallen), 2006**

zeer tevreden	1
tevreden	9
niet tevreden, niet ontevreden	2
ontevreden	9
<b>totaal</b>	<b>21</b>

In tabel 2.13 is te zien hoe reders aan hun informatie over stremmingen komen. De meesten ontvangen informatie over stremmingen via een e-mail van BBA. Vier reders noemen een andere manier, zoals via de nautische dienst, 'via via', via de belangenvereniging of via een 'praktijktoets'.

**Tabel 2.13 Hoe komt u te weten of er stremmingen zijn? (aantallen, n=21), 2006**

een e-mail (van BBA)	13
website BBA	3
via RIZA*	3
via opdrachtgevers of collega's	3
anders, namelijk	4

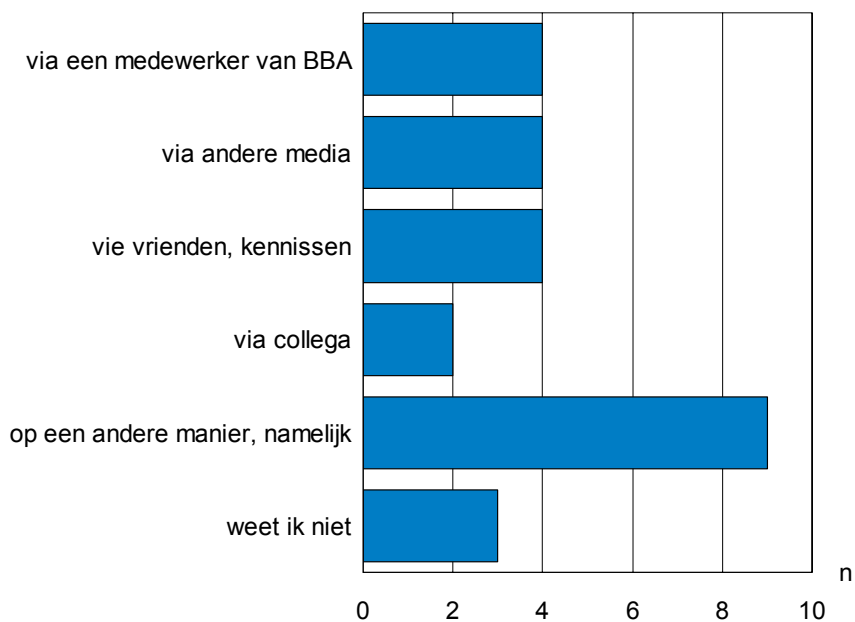
\* RIZA: Rijksinstituut voor integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling

De helft van de reders (10) weet dat de actuele stremmingen op de website van BBA te vinden zijn, negen geven aan dat zij dit niet weten.

## 2.7 Meldpunt overlast te water goed bekend bij reders

Net als twee jaar geleden zijn bijna alle rondvaartreders bekend met het Meldpunt overlast te water (20 van de 21 reders). In de volgende figuur is te zien via welke weg rondvaartreders bekend zijn geworden met het Meldpunt overlast te water.

Figuur 2.14 Hoe bent u op de hoogte gekomen van het meldpunt overlast te water? (n=20), 2006



Behalve via een medewerker van het BBA, andere media (zoals krant, folder, tv, radio), via vrienden, kennissen of een collega noemen de reders nog andere redenen. Een aantal keer worden vergaderingen of overleg met het BBA genoemd, via de klankbordgroep of via woonbotenbeleid, één reder geeft aan via advertenties in het Parool te hebben vernomen van het meldpunt en een andere zegt al zijn hele leven op het water te wonen (zie bijlage 5 voor alle genoemde antwoorden).

Zes van de twintig reders hebben wel eens gebeld met het Meldpunt overlast te water. Ook in 2004 kwam naar voren dat ongeveer een derde van de reders wel eens met het Meldpunt had gebeld.

Tabel 2.15 Hoe vaak heeft u gebeld met het Meldpunt overlast te water? (aantallen, n=6), 2006

1 keer	1
2-5 keer	4
meer dan 20 keer	1

Twee reders hebben wel eens gebeld met een klacht over te hard varen van pleziervaart, één reder heeft gebeld met een klacht over wrakken en drie reders met een andere reden.

Eén reder noemt dichte sluizen, een andere reder de veiligheidsituatie over een illegale rondvaartboot en de laatste reder heeft gebeld in verband met illegale passagiersvaart.

Vervolgens is aan de reders die wel eens gebeld hebben met een klacht gevraagd hoe tevreden zij zijn over de afhandeling ervan. Vier van de zes reders zijn zeer ontevreden over hoe hun klacht is afgehandeld, één reder is tevreden en één reder is niet tevreden maar ook niet ontevreden.

In tabel 2.16 staat weergegeven hoe de reders oordelen over de bereikbaarheid van het Meldpunt en de manier waarop ze zijn te woord gestaan door de medewerkers van het Meldpunt. De telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt wordt minder negatief beoordeeld. Eén reder noemt de bereikbaarheid slecht. De manier waarop de reders door een medewerker van het meldpunt te woord zijn gestaan wordt door twee reders als onvoldoende beoordeeld.

**Tabel 2.16 Hoe vindt u van de volgende kenmerken van het Meldpunt overlast te water? (aantallen, n=6), 2006**

	telefonische bereikbaarheid	manier waarop u te woord bent gestaan
goed	2	1
voldoende	2	2
onvoldoende	-	2
slecht	1	-
weet ik niet	1	1
<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

## **2.8 Meer aandacht voor de praktijk en sneller in actie**

Tenslotte hebben dertien reders nog opmerkingen over het onderzoek. Een aantal reders maken kenbaar dat ze hopen dat BBA wat meer aandacht krijgt voor de praktijk, zoals borden op de steigers en een actie tegen illegale rondvaart. Een aantal reders geven te kennen dat ze hopen dat BBA wat minder traag wordt om tot actie over te gaan, een ander hoopt dat BBA iets zinnigs doet met dit onderzoek en anderen vinden dat BBA zijn tijd beter kan besteden aan het werk dat ze echt moeten doen in plaats van aan onderzoek. Alle antwoorden zijn te vinden in bijlage 5.



## 3 Walbewoners

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek onder de walbewoners beschreven. Evenals in de voorgaande hoofdstukken wordt ook hier gekeken of zij contact hebben gehad met BBA en hoe deze contacten worden gewaardeerd. Daarnaast wordt hier aandacht besteed aan de waardering van de grachten door de walbewoners en wordt onder andere gekeken of men wel eens overlast ervaart.

### 3.1 Achtergrondkenmerken walbewoners

In totaal zijn 404 walbewoners uit de vier stadsdelen waar BBA actief is, ondervraagd. Het streven was om in ieder stadsdeel minimaal 100 walbewoners te ondervragen. Dit is, op stadsdeel Westerpark na, gelukt.

**Tabel 3.1 Respondenten naar stadsdeel, 2006**

Centrum	104
Westerpark	99
Zeeburg	100
ZuiderAmstel	101
<b>totaal</b>	<b>404</b>

Tweederde van de ondervraagde bewoners woont bij of aan het water. Niet alle ondervraagden hebben een boot, gemiddeld heeft 14% van de ondervraagden één of meerdere boten.<sup>3</sup> Bewoners aan het water hebben wat vaker een boot dan bewoners die niet aan het water wonen (zie tabel 3.2).

Dat 14% van de Amsterdamse huishoudens in het bezit is van een boot, bleek ook uit eerder onderzoek uitgevoerd door O+S (2004).<sup>4</sup>

**Tabel 3.2 Bootbezit naar woningtype, 2006 (n=404)**

	bezit boot	bezit geen boot
woont aan water	17	83
woont niet aan water	6	94
<b>gemiddeld</b>	<b>14</b>	<b>86</b>

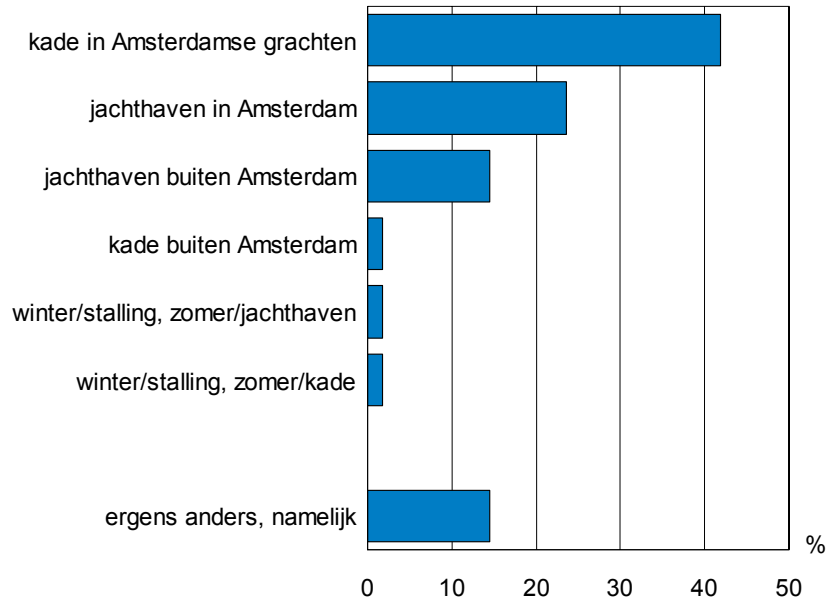
Het is echter niet zo dat alle booteigenaren hun boot in de Amsterdamse grachten hebben liggen, vier van iedere tien ondervraagden hebben hun boot wel in de grachten liggen en een bijna even groot deel heeft de boot in een jachthaven binnen of buiten Amsterdam liggen (zie figuur 3.3).

<sup>3</sup> Het gaat hier om het botenbezit per huishouden, en niet om het botenbezit per persoon.

<sup>4</sup> *Drukke op het water?* - O+S (2004). In dit onderzoek zijn 403 Amsterdammers (uit verschillende stadsdelen) telefonisch ondervraagd.

Uit het onderzoek uitgevoerd in 2004 kwam eveneens naar voren dat ongeveer de helft van de bootbezitters zijn/haar boot buiten de stad heeft liggen.

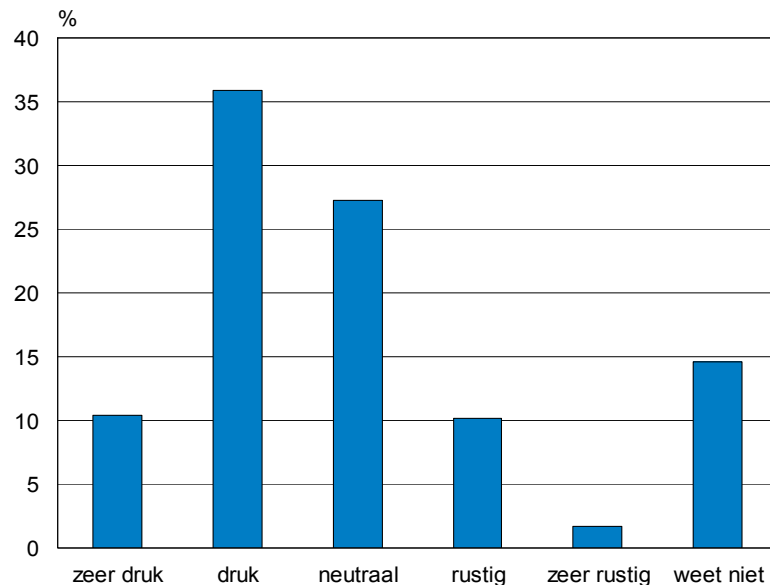
**Figuur 3.3 Locatie waar de boot ligt, 2006 (n=55)**



### 3.2 Drukke in de grachten vaak als leuk ervaren

Aan alle respondenten is een aantal vragen gesteld over hun beeld van de grachten. Bijna de helft van de walbewoners vindt de grachten druk tot zeer druk (zie figuur 3.4). Een kwart van de ondervraagden kan hier moeilijk over oordelen en is neutraal, daarnaast weet 15% helemaal geen antwoord te geven.

**Figuur 3.4 Indruk over de drukte op de grachten, 2006**



Als we kijken naar hoe leuk of hoe storend men de drukte vindt, dan valt op dat de helft van de walbewoners die het druk vindt op het water, deze drukte leuk vindt (48%). De waargenomen drukte wordt door een minderheid als storend ervaren: 24% van de walbewoners die het (zeer) druk vindt op de grachten vindt deze drukte (zeer) storend.

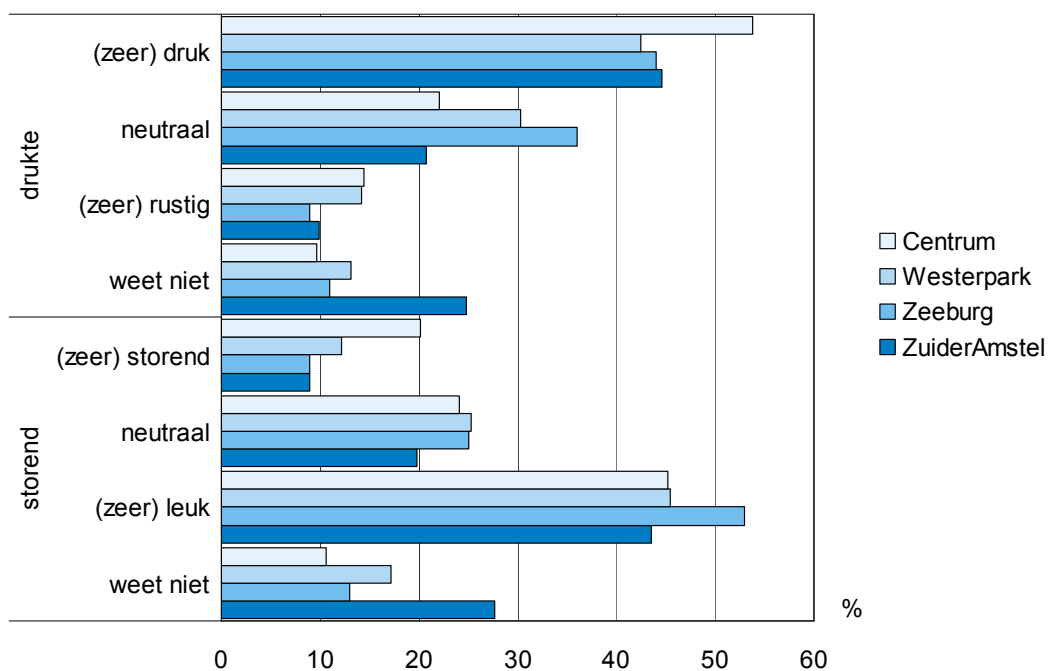
Bootbezit is niet van invloed op het oordeel over de grachten. Wel blijkt dat bewoners die niet aan of bij water wonen wat vaker geen oordeel weten te geven over de situatie op de grachten.

**Tabel 3.5 Oordeel over ervaren drukte op de grachten, 2006 (%)**

	(zeer) storend	neutraal	(zeer) leuk	weet niet	totaal
(zeer) druk (n=187)	24	25	48	3	100
neutraal (n=110)	3	34	60	4	100
(zeer) rustig (n=48)	6	23	63	8	100
weet niet (n=59)			5	95	100
totaal (n=404)	13	24	47	17	100

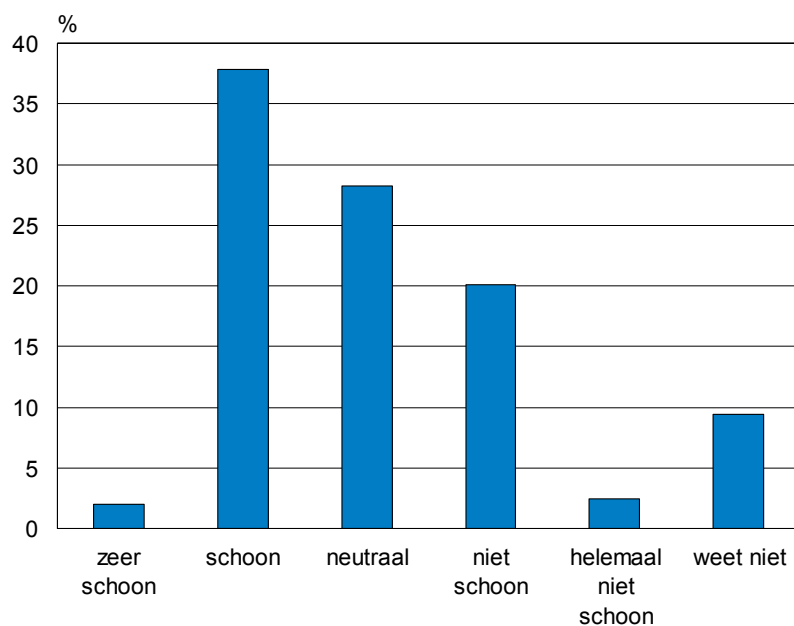
Bewoners uit stadsdeel Centrum vinden vaker dan de overige bewoners dat het druk is op de grachten (zie figuur 3.6). In lijn met de eerder gevonden resultaten vinden de bewoners uit het centrum van de stad ook vaker dat de drukte storend is. Maar voor alle verschillende bewoners geldt dat een meerderheid de situatie op de grachten (zeer) leuk vindt.

**Figuur 3.6 Indruk en oordeel over de drukte op de grachten naar stadsdeel, 2006 (n=404)**



De meningen over hoe de grachten er uitzien in termen van hoe schoon ze zijn, zijn verdeeld. Alhoewel vier van iedere tien walbewoners de grachten (zeer) schoon vinden, zegt bijna een kwart dat de grachten (helemaal) niet schoon zijn.

**Figuur 3.7 Indruk over de grachten in termen van schoon, 2006 (n=404)**



Alleen aan de ondervraagden die hebben aangegeven de grachten als (helemaal) niet schoon te beschouwen of neutraal zijn, is gevraagd of zij dit storend of juist leuk vinden. Zoals uit tabel 3.8 valt af te lezen zijn de meningen verdeeld, maar is driekwart van de mensen die grachten (helemaal) niet schoon vinden van mening dat dit storend is. Voor deze groep is het een doorn in het oog.

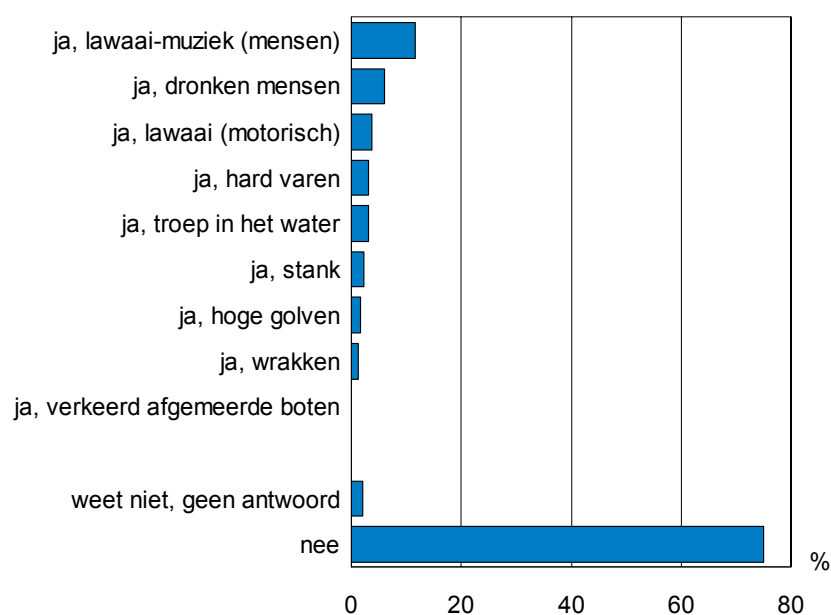
**Tabel 3.8 Oordeel over ervaren schoonheid van de grachten, 2006 (n=243)**

	(zeer) storend	neutraal	(zeer) leuk	weet niet	totaal
neutraal (n=114)	15	54	13	18	100
(helemaal niet) schoon (n=91)	75	23		2	100
weet niet (n=38)		5		95	100
<b>totaal (n=243)</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

### 3.3 Walbewoners ervaren weinig overlast

Het komt niet vaak voor dat de walbewoners overlast ervaren door het gebruik van de grachten (75% ervaart geen overlast). De mensen die wel eens overlast ervaren noemen verschillende oorzaken. Het meest genoemd is lawaai van muziek. Wederom zien we dat de resultaten in lijn zijn met de resultaten uit het onderzoek onder Amsterdammers uit 2004, toen zei 76% geen overlast te ervaren.

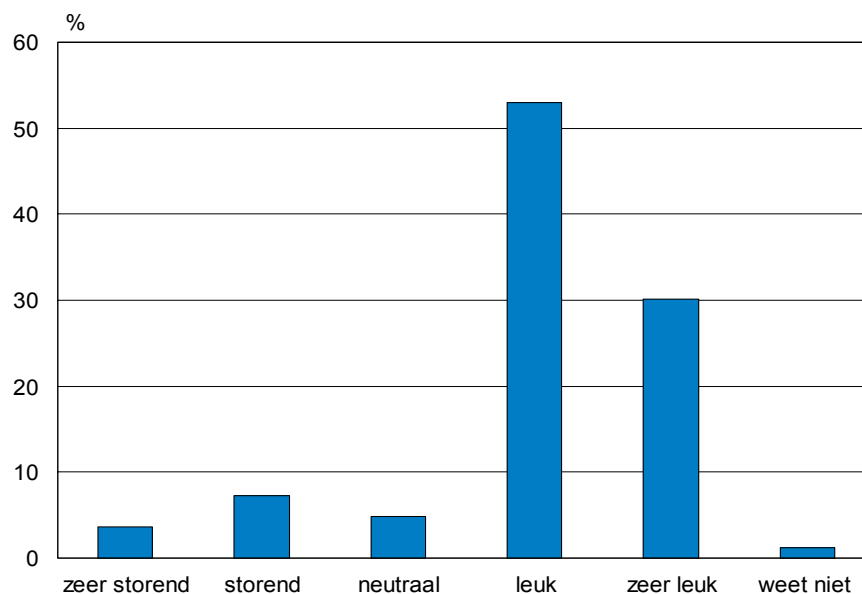
Figuur 3.9 Ervaren overlast door gebruik van de grachten, 2006 (n=404)



Van de 404 ondervraagden heeft 21% het afgelopen jaar Koninginnedag, de Gay Pride Parade of het Prinsengrachtconcert op het water bijgewoond. Koninginnedag is het meest genoemd (12%), gevolgd door de Gay Pride Parade (10%). Het Prinsengrachtconcert is minder bezocht met de boot (2%).<sup>5</sup> De meeste evenementenbezoekers zijn het er over eens dat het druk (25%) tot zeer druk (71%) was op het water tijdens deze evenementen. Een ruime meerderheid heeft deze drukte niet als storend ervaren, maar vond dit juist (zeer) leuk (83%).

<sup>5</sup> Aangezien de respondenten meerdere antwoorden konden geven, tellen de percentages niet exact op tot 100%. In totaal heeft 79% geen van de genoemde evenementen bijgewoond en 21% heeft één of meerdere evenementen bijgewoond.

**Figuur 3.10 Oordeel over de drukte op de grachten tijdens bekende evenementen, 2006 (n=83)**

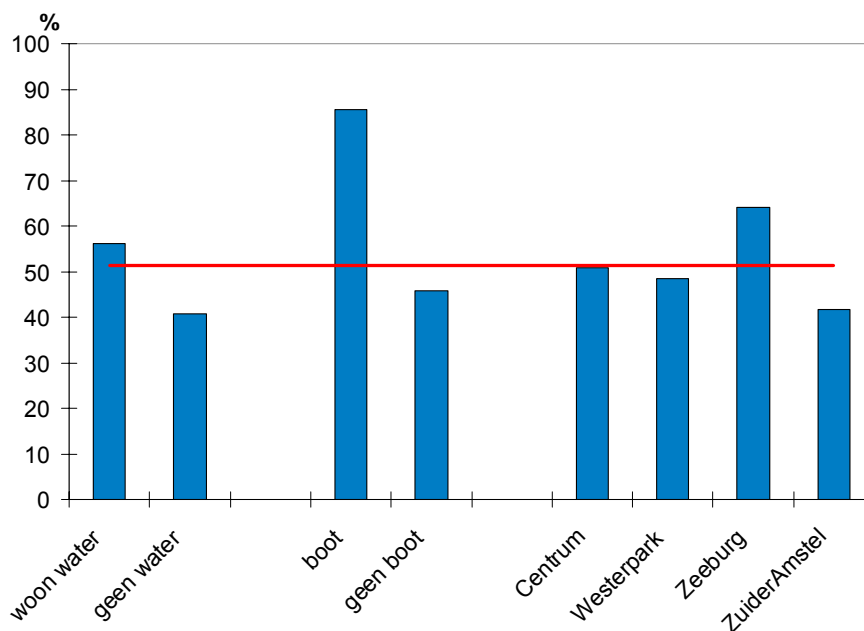


### **3.4 Eén op de tien bewoners heeft contact gehad met BBA**

Op de vraag “Kent u BBA?” antwoordt 51% bevestigend, 49% kent de dienst niet. Aan de bewoners die zeggen bekend te zijn met BBA is gevraagd of zij het afgelopen jaar wel eens contact hebben gehad met de dienst. Dit geldt voor 21% van deze groep bewoners; dit komt neer op 11% van het totaal aantal ondervraagden.

De bekendheid en het contact met Binnenwaterbeheer Amsterdam verschilt op een aantal punten tussen bepaalde groepen bewoners. In figuur 3.9 zijn deze verschillen weergegeven. Het zijn vooral bewoners die aan het water wonen, bewoners met een boot en bewoners woonachtig in Zeeburg en Centrum die bekend zijn met BBA. Het is niet verwonderlijk dat deze verschillen naar voren komen, er bestaat ook onderling een verband tussen deze variabelen.

**Figuur 3.11 Bekendheid met BBA, naar achtergrondkenmerken, 2006 (n=404)**



Een meerderheid van de bewoners die wel eens contact heeft gehad met BBA heeft in de afgelopen 12 maanden één keer contact met de dienst gehad (63%). Voor een enkeling is het contact meer dan 12 maanden geleden geweest (5%). Bewoners die aan het water wonen hebben wat vaker meer dan één keer contact gehad met BBA. Maar ook bewoners die niet aan het water wonen en bewoners die niet in het bezit zijn van een boot hebben contact gehad met BBA.

**Tabel 3.12 Aantal keer dat de bewoners in het afgelopen jaar contact hebben gehad met BBA, 2006 (n=43)**

aantal keer contact	%
0	5
1	63
2	12
3	2
4	7
5	7
6	-
7	2
8	-
9	-
10	2

### 3.5 Contact met BBA in het algemeen met een 6,3 beoordeeld

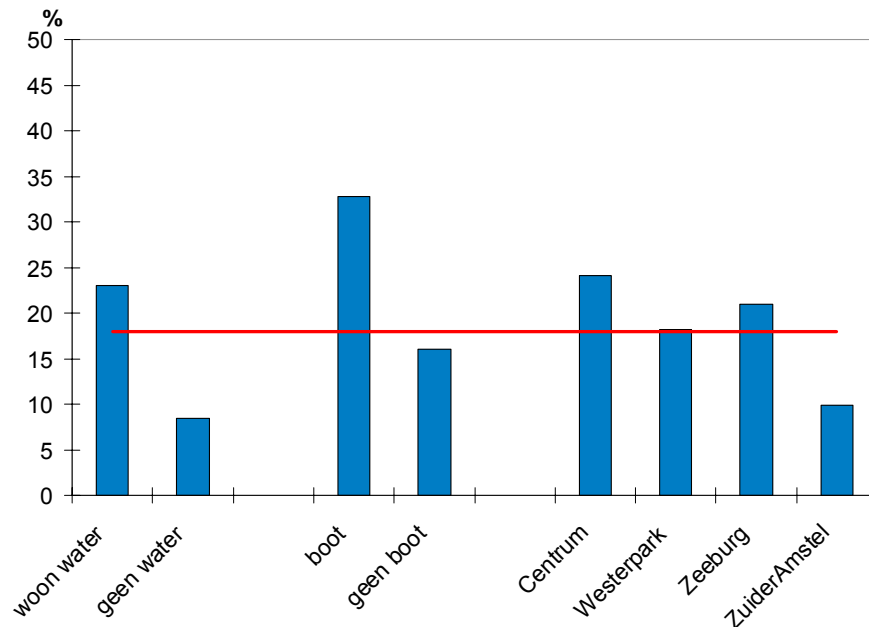
Alleen aan de bewoners die contact hebben gehad met BBA is gevraagd een oordeel te geven over de indruk van BBA in het algemeen (35 respondenten) en een indruk van de service van BBA (37 respondenten). Op beide aspecten scoort BBA volgens de bewoners voldoende: de algemene indruk krijgt gemiddeld een 6,3 en de service een 6,4. De groepen zijn te klein om een verdere analyse naar achtergrondkenmerken te verrichten.

Ook is aan de mensen die contact hebben gehad met de dienst gevraagd of er volgens hen zaken zijn waaraan BBA meer aandacht aan zou kunnen besteden. Dertig van de in totaal 43 respondenten (70%) geeft aan dat dit het geval is. Er worden verschillende zaken genoemd. Eén van de dingen die meer dan eens wordt genoemd is het verwijderen van wrakken/half gezonken bootjes. Maar ook zaken als meer service en beter toezicht worden genoemd. In bijlage 8 staat een overzicht van alle genoemde zaken.

### 3.6 Meldpunt door een enkeling gebeld

Het Meldpunt Overlast te Water is niet goed bekend bij de bewoners: nog geen twee van iedere tien ondervraagden kent het Meldpunt (18%). Bewoners die aan het water wonen of een boot hebben zijn vaker bekend met het Meldpunt. Ook is er een verschil tussen de bewoners uit de verschillende stadsdelen: bewoners uit ZuiderAmstel zijn minder bekend met het Meldpunt in vergelijking met de andere bewoners.

Figuur 3.13 Bekendheid van het Meldpunt naar achtergrondvariabelen, 2006 (n=404)



Bewoners die aangeven bekend te zijn met het Meldpunt geven voornamelijk aan dat ze via de media op de hoogte zijn gekomen van het bestaan van het Meldpunt. Ook vrienden en kennissen worden genoemd als informatiebron.

In totaal hebben acht van de 74 bewoners die het Meldpunt kennen gebeld met het Meldpunt (11%). Dit komt neer op 2% van alle ondervraagde bewoners. Binnen deze groep hebben zes bewoners 2-5 keer gebeld en hebben twee bewoners één keer naar het Meldpunt gebeld. De klachten hadden betrekking op geluidsoverlast of wrakken.

Niet alle acht bewoners zijn even tevreden over de manier waarop de laatst gemelde klacht is afgehandeld. Vijf bewoners zijn (zeer) tevreden, één is neutraal en twee bewoners zijn (zeer) ontevreden. De telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt wordt door zes bewoners als goed ervaren, één bewoners vindt de bereikbaarheid voldoende en één bewoner vindt de bereikbaarheid onvoldoende.

De Nieuwsbrief, die wordt toegestuurd aan de mensen die gebeld hebben met het Meldpunt is bij één van de acht bewoners bekend. Deze bewoner vindt de Nieuwsbrief informatief.

### **3.7 Aandachtspunten BBA: handhaving en communicatie**

De walbewoners die contact hebben gehad met BBA hebben de mogelijkheid gekregen om aandachtspunten voor BBA te formuleren. Zeventig procent van deze groep walbewoners heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Enerzijds is een aantal walbewoners negatief ten aanzien van de handhaving (*“Het onnodig weghalen van bootjes, er moet beter gekeken worden naar het nut van de regels in plaats van de regels te handhaven want regel is regel.”*), anderzijds moet er meer worden gehandhaafd (*“Meer opletten op die verwaarloosde bootjes die nooit gebruikt worden, die zouden moeten worden weggehaald want het is geen gezicht.”*). Ook moet er meer aandacht komen voor de communicatie: *“Meer uit hun boot komen, en meer actief met bewoners praten en situaties bekijken. Ze zijn vrij statisch.”* Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in bijlage 8.



## Samenvatting en conclusies

In dit laatste hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste resultaten en conclusies.

### *Bekendheid en contact BBA: walbewoners hebben het minst vaak contact*

De woonbootbewoners en rondvaartreders, vaste klanten van BBA, zijn goed bekend met de dienst en hebben ook vaak contact met BBA. 99% van de woonbootbewoners kent BBA en 62% heeft het afgelopen jaar contact gehad met BBA.

Bij de reders hebben 20 van 21 ondervraagden het afgelopen jaar contact gehad met BBA. De bekendheid is niet aan de orde gekomen onder deze groep.

De bekendheid met BBA van de ondervraagde walbewoners uit de stadsdelen Centrum, Zeeburg, Westerpark en ZuiderAmstel is minder groot. Ongeveer de helft van hen is bekend met BBA (51%) en een nog kleiner deel heeft er contact mee gehad (11%).

### *Bootbezit onder walbewoners*

Van de walbewoners heeft 14% een boot, bewoners die aan het water wonen hebben vaker een boot (17%) in vergelijking met bewoners die niet direct aan het water wonen (6%). De bekendheid met BBA is veel groter onder bootbezitters (85%) dan onder niet-bootbezitters (45%).

Bootbezitters hebben hun boot vaak in de Amsterdamse grachten liggen (42%), of in een jachthaven in de stad (24%) of in een jachthaven buiten Amsterdam (15%).

### *Reden van contact met BBA: klacht of vergunningaanvraag*

De redenen van het contact met BBA zijn voor de woonbootbewoners en rondvaartreders niet of nauwelijks veranderd ten opzichte van 2004. De meest genoemde reden voor contact met BBA is het doorgeven van een klacht (bij woonbootbewoners) en het aanvragen van een vergunning (bij rondvaartreders). De meeste woonbootbewoners die contact hebben gezocht met BBA in verband met een klacht hebben gebeld met het Meldpunt overlast te water, en betreffen waarschijnlijk geen directe klacht ten aanzien van BBA.

Aan de walbewoners is niet gevraagd naar de reden van het contact.

### *Waardering BBA: walbewoners zijn het meest positief*

De waardering van BBA (in het algemeen en de service in het bijzonder) is gemeten aan de hand van rapportcijfers. De ondervraagde woonbootbewoners zijn het minst positief over BBA in het algemeen, zij geven een krappe voldoende. Rondvaartreders en walbewoners beoordelen BBA in het algemeen wat positiever (zie tabel a op de volgende pagina).

Over de service zijn zowel de woonbootbewoners als de rondvaartreders niet erg positief: deze wordt met respectievelijk een 5,9 en 5,8 gewaardeerd. De walbewoners die contact hebben gehad met BBA zijn van de drie klantgroepen het meest positief over de service van BBA (6,4).

**Tabel a Rapportcijfers voor de service en algemene indruk van BBA, 2006**

	service	algemene indruk
woonbootbewoners	5,9	5,8
rondvaartreders	5,8	6,2
walbewoners	6,4	6,3

Verder kan worden geconcludeerd dat woonbootbewoners wat negatiever zijn gaan denken over BBA. Op verschillende punten hebben zij zich minder positief uitgelaten over de dienst. Zo worden onder andere de contacten met het hoofdkantoor minder positief beoordeeld en is men minder te spreken over de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt. Onder de reders wordt de telefonische bereikbaarheid van het hoofdkantoor minder goed gewaardeerd dan in 2004.

*Communicatiemiddelen: website bekend maar niet vaak gebruikt*

Woonbootbewoners zijn meer bekend met de website van BBA dan twee jaar geleden, in 2006 kent 32% van de woonbootbewoners de website (in 2004: 21%). Het gebruik van de site is echter niet toegenomen en blijft gering: 83% bezoekt de site één of enkele keren per jaar. Ook voor de reders geldt dat ze de website een of enkele keren per jaar bezoeken (dit geldt voor 11 van de 16 reders).

De website wordt door de meeste rondvaartreders wel duidelijk gevonden, onder de woonbootbewoners zijn de meningen verdeeld. Er worden verschillende zaken genoemd ter verbetering, en genoemde zaken hebben vooral betrekking op specifieke zaken (onder andere: informatie over riolering, mogelijkheid tot vooroverleg in verband met verbouwingmogelijkheden).

Reders zijn niet allemaal tevreden over de berichtgeving van BBA over stremmingen, 9 van de 21 reders zijn hierover ontevreden. Reders krijgen hun informatie over stremmingen in de meeste gevallen te weten via een e-mail van BBA. Dat de meest actuele informatie over stremmingen op de website van BBA te vinden is, is bij bijna de helft van de reders onbekend.

Aan de walbewoners zijn geen vragen gesteld over de communicatiemiddelen.

*Meldpunt minder goed bekend bij walbewoners dan bij woonbootbewoners en reders*

Onder de woonbootbewoners en rondvaartreders is de bekendheid van het Meldpunt overlast te water goed: 78% van de woonbootbewoners kent het meldpunt en 20 van de 21 reders. Evenals bij de bekendheid van BBA zelf is het Meldpunt niet heel goed bekend onder de walbewoners: twee van iedere tien walbewoners kennen het Meldpunt. Bewoners die aan het water wonen, een boot bezitten en bewoners woonachtig in stadsdeel Centrum en Zeeburg zijn vaker bekend met het Meldpunt.

Onder de woonbootbewoners zijn een aantal frequente bellers te vinden (9% heeft meer dan 10 keer gebeld met het Meldpunt), voor het merendeel geldt echter dat ze één of enkele keren hebben gebeld. Dat geldt ook voor de rondvaartreders en walbewoners. De voornaamste reden waarom men belt met het Meldpunt is het te hard varen. Dit geldt zowel voor de pleziervaart als voor de rondvaart.

#### *Handhaven dé taak van BBA*

Dat handhaving een belangrijk onderwerp is zien we ook terug als we kijken naar wat woonbootbewoners de belangrijkste taken van BBA vinden. Vooral handhaving met betrekking tot snelheid wordt genoemd (69%). Daarnaast wordt het Meldpunt ook als belangrijke taak gezien (42%) en wordt handhaving met betrekking tot geluidsoverlast door 36% genoemd.

Er heeft geen verandering opgetreden in de taken die BBA volgens de woonbootbewoners hoort uit te oefenen, in 2004 kwam eenzelfde beeld naar voren.

#### *Beeld van de grachten positief*

Aan de walbewoners is een aantal vragen gesteld over het beeld van de grachten. De helft van de bewoners vindt de grachten druk tot zeer druk, maar een minderheid (24%) vindt de drukte ook daadwerkelijk storend. Van alle walbewoners die het (zeer) druk vinden op de grachten vindt 48% deze drukte juist (zeer) leuk.

Het zijn vooral inwoners van Amsterdam-Centrum die de drukte storend vinden.

De grachten worden niet door alle walbewoners als schoon ervaren, een kwart vindt ze (helemaal) niet schoon. Driekwart van de walbewoners die de grachten (helemaal) niet schoon vindt, ervaart dit als storend. Er is niet gevraagd waar het precies om gaat (wrakken of bijvoorbeeld drijfvuil).

#### *Evenementen en overlast: vooral woonbootbewoners ervaren overlast*

De drukte op de grachten wordt door de walbewoners als leuk ervaren. Zij ervaren dan ook weinig overlast door het gebruik van het water (75% ervaart geen overlast). Anders is het voor de woonbootbewoners, daar geeft 21% geen overlast te ervaren, en ervaart een groot deel wel overlast. Woonbootbewoners ervaren voornamelijk overlast door te hard varen, walbewoners ervaren lawaai van mensen op de boten als overlast.

#### *Aandachtspunten voor BBA*

Aan de klanten is gevraagd wat volgens hen aandachtspunten zijn voor BBA.

Volgens de woonbootbewoners moet er meer handhaving plaatsvinden op het water.

De rondvaartreders geven te kennen dat er meer aandacht moet komen voor de praktijk (o.a.: borden op de steigers) en dat BBA sneller in actie moet komen.

Volgens de walbewoners is ook handhaving een aandachtspunt: enerzijds omdat er volgens een deel te streng wordt gehandhaafd, anderzijds omdat dit juist meer zou moeten gebeuren. Verder moet er volgens de walbewoners meer aandacht komen voor communicatie.

Op basis van de resultaten van het onderzoek kan ook een aantal algemene aanbevelingen worden gegeven.

- de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt kan beter: woonbootbewoners zijn minder dan in 2004 te spreken over de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt.
- de telefonische bereikbaarheid van het hoofdkantoor kan beter: rondvaartreders zijn minder positief over de telefonische bereikbaarheid van het hoofdkantoor dan in 2004. De resultaten van de woonbootbewoners hebben laten zien dat 34% van hen ontevreden is over de bereikbaarheid van het hoofdkantoor, ondanks dat de bereikbaarheid niet slechter is geworden, is een groot deel er negatief over.
- de bekendheid van de nieuwsbrief kan worden verbeterd: ondanks dat iedereen die gebeld heeft met het Meldpunt de nieuwsbrief krijgt thuisgestuurd, kennen niet alle bellers de nieuwsbrief. Wellicht dat men de brief niet als zodanig herkent (en men denkt dat het huis-aan-huis post is). Communicatie over de brief (aangeven tijdens het telefoongesprek met het Meldpunt) is een mogelijke oplossing. De nieuwsbrief wordt door de lezers namelijk wel als informatief ervaren.

Voor vervolgonderzoek kan ook een aantal aanbevelingen worden geformuleerd.

- de respons van woonbootbewoners viel tegen, dit zou kunnen worden verbeterd door alle woonbootbewoners bij het onderzoek te betrekken in plaats van de helft.
- een andere optie is om het onderzoek onder woonbootbewoners niet schriftelijk maar telefonisch of online uit te voeren (indien voldoende e-mailadressen beschikbaar zijn).
- het telefonisch benaderen van reders en walbewoners kan ook in vervolgonderzoek worden gehandhaafd. Onder reders is de respons beter dan tijdens het onderzoek uitgevoerd in 2004.

## Bijlage 1 Vragenlijst woonbootbewoners

### VRAAG 1

1. In welk stadsdeel ligt uw woonboot?

- 1  Amsterdam-Centrum
- 2  Westpoort
- 3  Westerpark
- 4  Oud-West
- 5  Zeeburg
- 6  Bos en Lommer
- 7  De Baarsjes
- 8  Amsterdam-Noord
- 9  Geuzenveld-Slotermeer
- 10  Slotervaart
- 11  Osdorp
- 12  Oost-Watergraafsmeer
- 13  Amsterdam Oud Zuid
- 14  ZuiderAmstel
- 99  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 2

2. Bent u de hoofdbewoner?

- 1  ja
- 2  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 3

MEERVOUDIG

3. Bent u aangesloten bij een belangenvereniging voor woonbootbewoners?

- 1  ja, bij het Amsterdams Boten Comité (ABC)
- 2  ja, bij Schepen Binnenstad Amsterdam (SBA)
- 3  ja, bij de Landelijke Woonboten Organisatie (LWO)
- 4  ja, een andere vereniging namelijk
- 5  nee
- 15  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 4

4. Kent u de Dienst Binnenwaterbeheer (BBA)?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 27
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 27

### VRAAG 5

5. Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met BBA?

ENQ: Deze vraag is schriftelijk zo niet gesteld, maar als men heeft aangegeven ... keer contact te hebben gehad, vul hier dan "ja" in. Bij de volgende vraag mag je het aantal invoeren.

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 17
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 17

### VRAAG 500

GETAL

INDIEN [ Q5 , 1 ]

500. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met BBA?

... keer

**VRAAG 6**

**MEERVOUDIG**

6. Wat was de reden van dit contact?

- 1  een aanvraag voor een ligplaatsvergunning
- 2  een aanvraag voor een speciale ligplaatsvergunning
- 3  een aanvraag voor een andere vergunning
- 4  aanvraag voor een verbouwingsvergunning
- 5  aanvraag voor een vervangingsvergunning
- 6  informatie bij koop of verkoop van een woonboot
- 7  andere informatie
- 8  voor het afmeren van een steiger, een vlot of bijboot
- 9  een klacht
- 10  anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 7**

7. In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop vragen en verzoeken worden afgehandeld door de medewerkers van BBA?

- 1  zeer tevreden
- 2  tevreden
- 3  niet tevreden maar ook niet ontevreden
- 4  ontevreden
- 5  zeer ontevreden
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 8**

8. Krijgt u altijd de juiste informatie van de medewerkers van BBA?

- 1  altijd
- 2  vaak
- 3  soms
- 4  nooit
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 9**

9. Heeft u het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met medewerkers op het hoofdkantoor?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 12
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 12

**VRAAG 10**

10. Hoe vindt u de telefonische bereikbaarheid van het hoofdkantoor?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 11**

11. Wat vindt u van de manier waarop u te woord bent gestaan door de medewerkers van het hoofdkantoor?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 12**

12. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met medewerkers van de Nautische buitendienst?

- 1  ja, met zowel de medewerkers op de patrouille vaartuigen als de landcontroleurs
- 2  ja, met de medewerkers op de patrouille vaartuigen
- 3  ja, met de landcontroleurs
- 4  nee, geen contact gehad → GA DOOR MET VRAAG 16
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 16

**VRAAG 13**

13. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de medewerkers op de patrouillevaartuigen en-of landcontroleurs?

- 1  1x per week of vaker
- 2  1 of enkele keren per maand
- 3  1 of enkele keren per jaar
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 14**

14. Hoe tevreden bent u over de contacten die u heeft gehad met de medewerkers op patrouillevaartuigen en/of de landmedewerkers?

- 1  zeer tevreden
- 2  tevreden
- 3  niet tevreden maar ook niet ontevreden
- 4  ontevreden
- 5  zeer ontevreden
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 15**

15. Krijgt u altijd de juiste informatie van de medewerkers van op de patrouillevaartuigen en/of de landmedewerkers?

- 1  altijd
- 2  vaak
- 3  soms
- 4  nooit
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 16**

16. Wat is uw algemene indruk van de SERVICE van Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA)? Als u dit moet samenvatten in een rapportcijfer, waarbij 1=zeer slecht en 10=uitmuntend, welk cijfer geeft u dan?

- 1  1
- 2  2
- 3  3
- 4  4
- 5  5
- 6  6
- 7  7
- 8  8
- 9  9
- 10  10
- 99  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 17**

17. Kent u de website van BBA?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 23
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 23

**VRAAG 18**

18. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden de website van BBA bezocht?

- 1  1x per week of vaker
- 2  1 of enkele keren per maand
- 3  1 of enkele keren per jaar
- 4  geen enkele keer → GA DOOR MET VRAAG 23
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 19**

**MEERVOUDIG**

19. Waarvoor bezoekt u de website van BBA? Meerdere antwoorden mogelijk.

- 1  voor informatie over stremmingen
- 2  voor informatie over beleid
- 3  voor nieuws
- 4  voor informatie over vergunningen
- 5  voor het meldpunt
- 6  voor plannen en projecten
- 7  voor aangiften
- 8  voor iets anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 20**

20. In hoeverre vindt u de informatie over woonboten op de website van BBA duidelijk?

- 1  zeer duidelijk
- 2  duidelijk
- 3  niet duidelijk, maar ook niet onduidelijk
- 4  onduidelijk
- 5  zeer onduidelijk
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 21**

21. Wist u dat u aanvraagformulieren voor verbouwings- en vervangingsvergunningen van de site kunt downloaden?

- 1  ja, dat wist ik en daar heb ik ook al gebruik van gemaakt
- 2  ja, dat wist ik maar daar heb ik (nog) geen gebruik van gemaakt
- 3  nee, dat wist ik niet
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 22**

22. Zijn er dingen die u mist op de website?

- 1  ja, namelijk
- 2  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 23**

**MEERVOUDIG**

23. BBA houdt zich met allerlei taken en onderwerpen bezig die betrekking hebben op het binnenwater van Amsterdam. Kunt u van de onderstaande onderwerpen er 3 aankruisen die u het belangrijkste vindt?

- 1  handhaving van de vaarregels met betrekking tot snelheid
- 2  handhaving van de vaarregels met betrekking tot voorrang
- 3  handhaving van de vaarregels met betrekking tot het voeren van licht
- 4  handhaving van de vaarregels met betrekking tot alcoholverbod
- 5  handhaving van de vaarregels met betrekking tot afmeerverboden
- 6  handhaving van de vaarregels met betrekking tot geluidsoverlast
- 7  een goede regeling bij het verplaatsen van woonboten
- 8  het opruimen van wrakken
- 9  het opruimen van verwaarloosde vaartuigen
- 10  het Meldpunt overlast te water
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 24**

24. Wat is uw ALGEMENE indruk van Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA)? Als u dit moet samenvatten in een rapportcijfer, waarbij 1= zeer slecht en 10=uitmuntend, welk cijfer geeft u dan?

- 1  1
- 2  2
- 3  3
- 4  4
- 5  5
- 6  6
- 7  7
- 8  8
- 9  9
- 10  10
- 99  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 25**

25. Zijn er zaken waarvan u zou willen dat BBA daar meer aandacht aan besteedt?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 27
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 27

**VRAAG 26**

**OPEN**

26. Aan welke zaken wilt u dat BBA meer aandacht besteedt?

**VRAAG 27**

**MEERVOUDIG**

27. In Amsterdam vinden veel evenementen plaats, ook evenementen op het water. Bijvoorbeeld Koninginnedag, de Gay Pride Parade en het Prinsengrachtconcert. Bent u het afgelopen jaar tijdens een of meer van deze evenementen op het water geweest?

- 1  ja, tijdens Koninginnedag
- 2  ja, tijdens de Gay Pride Parade
- 3  ja, tijdens het Prinsengrachtconcert
- 4  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 28**

**MEERVOUDIG**

28. Ervaart u wel eens overlast door het gebruik of de gebruikers van de grachten en zo ja, wat voor overlast is dat dan? Meerdere antwoorden mogelijk.

- 1  ja, stank
- 2  ja, lawaai (motorisch)
- 3  ja, lawaai (mensen)
- 4  ja, wrakken
- 5  ja, dronken mensen
- 6  ja, verkeerd afgemeerde boten
- 7  ja, te hard varen
- 8  ja, troep in het water
- 9  ja, iets anders namelijk
- 10  nee
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 29**

29. Heeft u wel eens gehoord van het Meldpunt overlast te water?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 39
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 39

**VRAAG 30**

**MEERVOUDIG**

30. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van het Meldpunt overlast te water?

- 1  via een medewerker van BBA
- 2  via de website van BBA
- 3  via andere media (krant, folder, tv, radio)
- 4  via vrienden, kennissen
- 5  via een zoekmachine op internet
- 6  op een andere manier, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 31**

31. Heeft u wel eens gebeld met het Meldpunt overlast te water?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 39
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 39

**VRAAG 32**

32. Hoe vaak heeft u gebeld met het Meldpunt?

- 1  1 keer
- 2  2-5 keer
- 3  5-10 keer
- 4  10-20 keer
- 5  meer dan 20 keer
- 9  weet ik niet (meer), geen antwoord

**VRAAG 33**

**MEERVOUDIG**

33. Met welke klacht(en) heeft u gebeld naar het Meldpunt? Meerdere antwoorden mogelijk.

- 1  een klacht over te hard varen van pleziervaart
- 2  een klacht over te hard varen van rondvaart
- 3  een klacht over vervuiling
- 4  een klacht over geluidsoverlast
- 5  een klacht over (verkeerd) afmeren
- 6  een klacht over alcoholgebruik op het water verwaarlozing bootjes
- 7  een klacht over wrakken
- 8  een klacht over werkzaamheden
- 9  een klacht over waterfietsen
- 10  een klacht over iets anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 39

**VRAAG 34**

34. Hoe tevreden bent u over de manier waarop deze laatst gemelde klacht is afgehandeld?

- 1  zeer tevreden
- 2  tevreden
- 3  niet tevreden, niet ontevreden
- 4  ontevreden
- 5  zeer ontevreden
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 35**

35. Hoe vindt u de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt overlast te water?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 36**

36. Wat vindt u van de manier waarop u te woord bent gestaan door de medewerkers van het Meldpunt overlast te water?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 37**

37. Kent u de Nieuwsbrief Water?

- 1  ja
- 2  nee → *GA DOOR MET VRAAG 39*
- 9  weet niet, geen antwoord → *GA DOOR MET VRAAG 39*

**VRAAG 38**

38. Hoe informatief vindt u deze Nieuwsbrief?

- 1  zeer informatief
- 2  informatief
- 3  niet zo informatief
- 4  helemaal niet informatief
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 39**

39. Heeft u verder nog opmerkingen over het onderzoek of Dienst Binnenwaterbeheer?

- 1  ja, namelijk
- 2  nee



## Bijlage 2 Open antwoorden woonbootbewoners

3. **Bent u aangesloten bij een belangenvereniging voor woonbootbewoners?**
- Bij de WWBR.
  - Bij de WBZA Zuider Amstel.
  - Bij het ZBO.
  - FONV: landelijke vereniging tot behoud van het varend erfgoed.
  - Museumhaven Amsterdam.
  - Woonboot overleg houthaven in oprichting.
  - ZBO.
  - Zeeburger Boten Overleg (ZBO).
  - ZBO.
6. **Wat was de reden van dit contact?**
- Ik had een melding van een wrakboot.
  - Het verhuizen van een ligplek.
  - Een vermissing van mijn kajak.
  - Een gezonken boot.
  - Het weghalen van drijfvuil.
  - Doorvaart.
  - Verlenging ligplaatsvergunning.
  - Verwijderen half gezonken roeiboten.
  - Opgeven gevonden / gestolen fiets.
  - Herinrichting Cruquiuskade.
  - Informatie over verbouwingsvergunning.
  - Boot van buurman lag "los" en hij was afwezig.
  - Hoe het gaat met me.
  - Veranderingen houthavens gebied.
  - Controleren BBA.
  - Bouw sterker op IJburg, Steigereiland.
  - Aanbod andere ligplaats.
  - Snelvarende boten.
  - Opmeten maat van de ark in verband met Nieuwe huur, cq erfpacht.
  - Vergadering Spaarndammerhout.
  - Vergaderingen Spaarndammerhout.
  - Sticker bijbootje.
  - Gedwongen verhaling (vluchthaven => Westerdok).
19. **Waarvoor bezoekt u de website van BBA?**
- Regels om het water/ woonboten.
22. **Zijn er dingen die u mist op de website?**
- Regelingen voor en aankondigingen van evenementen te water.
  - Een helder overzicht van de bestaande regelgeving per stadsdeel.
  - Juiste informatie over de prijzen van de leges.
  - Onduidelijk. Lang zoeken.
  - Mogelijkheid tot vooroverleg (interactief) over verbouwingsmogelijkheden en onmogelijkheden i.v.m. welstand.
  - In vergelijking met andere diensten is de BBA-site redelijk, maar duidelijker moet worden welke (woon)boot zaken niet bij BBA horen, maar bij een stadsdeeloket.
  - Info over riolering.
26. **Aan welke zaken wilt u dat BBA meer aandacht besteedt?**
- Aan voorlichting ter voorkoming van gevaarlijk vaargedrag en hufferigheid op het water, en de handhaving hier van.
  - Dat mensen hun pleziervaartuig kunnen aanleggen in hun woonbuurt.
  - Aan informatie ("Nieuws in het algemeen) en meer communicatie naar watergebruikers.
  - Aan de snelheidsovertredingen van de vele schepen.
  - De handhaving van de vaarregels met betrekking tot snelheid, de handhaving van de vaarregels met betrekking tot afmeerverboden en het Meldpunt overlast te water.
  - De communicatie met bootbewoners.

- De manier waarop kleine bootjes er vaak bijliggen; verwaarloosd, smerig, vieze en slordige dekzeilen e.d.
- Aan het controleren van de snelheid en de geluidsoverlast.
- Het controleren van de snelheid, het alcoholverbod en de geluidsoverlast.
- Het management.
- Aan de scheepswrakken.
- Het trainen van de communicatieve vaardigheden bij de buitendienst en het wegnemen van de vooroordelen betreffende woonbootbewoners.
- Aan snelheidscontroles op het Nieuwe Meer.
- Er zou 24 uur per dag handhaving moeten zijn. Er is al jaren onbegrip tussen de woonbootbewoners, de stadsdeelbestuurders en de BBA. Dit moet ook worden opgelost.
- Veel mensen meren hun bootjes ergens aan en kijken er niet meer naar om. Behalve dat het er zeer onverzorgd uitziet is het ook vervelend voor anderen die hun bootje niet meer kunnen aanmeren. Hier zou wat aan gedaan moeten worden.
- Elektra, kabel, telefoonaansluiting ("nautisch"). Eens goed doorpraten met het stadsdeel. Verouderde aansluitingen!
- Aan het gedrag van de medewerkers van de afdeling drijfvuil.
- Meer subtiliteit in de regelhandhaving ten opzichte van woonboten en het inperken van de overlast van speedboten en waterscooters.
- Illegale bewoner op Joop Linnenbank BV Tjotterspad 12.18. De heer P.R. Klok zou uitgezet worden i.i.m. stadsdeel Zuideramstel. Ik zou op de hoogte gehouden worden van de procedure en de duur ook door wijkagent dhr. Brugman. Echter niets gehoord.
- Opruimen van wrakken/verwaarloosde boten.
- Betere bewaking van woonboten bij grote evenementen zoals Koninginnedag en de Gay Pride Parade.
- Aan de handhaving van het vrijer wonen op het water.
- Handhaving van de vaarregels in het algemeen.
- Er moet meer informatie naar buiten worden gebracht over de BBA, ze moeten meer bekendheid krijgen.
- Dat zij zelf beter weten hoe de vaarregels zijn.
- De handhaving van de regels met betrekking tot de vaarsnelheid en de golfslag in de Ertshaven.
- Er zou nog meer op de snelheid moeten worden gecontroleerd.
- Aan de receptie dat de medewerker achter zijn bureau vandaan komt en beschikt over kennis van zaken en/of bereidt is de juiste informatie te verkrijgen bij collega's en niet zomaar verkeerd advies geven.
- Nog meer controle op vaarsnelheid en opruimen wrakken/drijfvuil.
- Zie antwoorden vraag 23.
- Duidelijkheid in taken/verantwoording; verdeling met KLPD en gewone politie. Wie zorgt er echt voor handhaving punten 1 t/m 6 bij vraag 23?
- Snelheid pleziervaartuigen + geluidsoverlast. Creëren nieuwe woonbootligplaatsen + mogelijkheden bedrijven te water in centrum.
- Handhaving vaarregels.
- Drijvende tuinen mogelijk maken.
- Opruimen verwaarloosde vaartuigen snelheid van rondvaartboten.
- Communicatie bootbewoners.
- Te hard varen, vooral 's nachts bij slecht weer.
- Zie vraag 23, 1&6&7.
- Minder aandacht voor kleine verbouwingen en welstandsgeneuzel. Beter evenwicht tussen belang(boot)bewoners en belang rondvaart.
- Handhaving van de vaarregels m.b.t. snelheid.
- Snelheid. En dan niet 10 km/per uur tolereren, maar bij meer dan 7,5 km. bekeuren. Als je bij het verkeer 25% te hard rijdt krijg je een beest van een bekeuring.
- \*Overlast te water 's avonds in de weekenden, met name 's zomers. \* te snel varende rondvaartboten.
- Stadsaanzicht met betrekking tot woonboten opdat de bewoners van mooie boten niet lijden onder het imago van de wrakken.
- Meedenken over wenselijke en mogelijke nieuwe ligplaatsen voor boten op onwenselijke maar vergunde plaatsen.
- Zie antwoorden vraag 23.
- Te hard varen.
- Handhaving van de vaarregels met betrekking tot snelheid!
- Positief behandelen van woonbootbewoners die mooi en goed wonen en daar ook hun best voor doen!
- \*Bij toenemend verkeer over de grachten meer toezicht. \*Vaarregels pleziervaart bekender maken bij bootjesbezitters. \*Snelheid/geluidsoverlast/hinderlijk afmeren.
- Handhaven snelheid van plezierboten in de gracht, ook 's nachts. Mensen aanspreken, borden plaatsen, meer controle.
- Antwoorden vraag 23.

- Meer inzicht in situaties die zich voordoen in de havens, wat belangrijk is in de binnenstad geldt niet altijd voor daarbuiten. Situatie namelijk anders.
  - Beter maar vooral bereidwillig meldpunt overlast te water.
  - Profilering wat zijn de taken van BBA, voor wat moet men er zijn (en wanneer niet). Wanneer stadsdeel wanneer BBA, wanneer Waternet.
  - Aansluiting op riolering. Gaat het wel of niet gebeuren? Zij zijn waterbeheerder en vergunningverlener.
  - Handhaving van wrakken + antwoorden vraag 23.
  - Controle van snelheid. 2 Aangeven dat men woonboten nadert en dus snelheid aan moet passen. 3 Borden met maximale snelheid, controle en handhaving.
  - Zie antwoorden vraag 23 + \* meldpunt is altijd een antwoordapparaat. \* snelheidcontrole noodzakelijk na 23.00
  - Stadsdeelraden op 1 lijn laten opereren, dit is nu erg divers.
  - Snelheidshandhaving pleziervaart. Het bellen van een telefoonnummer heeft weinig zin als er een boot te hard langs vaart; die is al lang niet meer te achterhalen.
  - Vaargedrag recreatievaart Amstel vooral tijdens zomermaanden.
  - Alleen: aandacht voor ligplaatsen in vaarwater.
  - Meldpunt overlast te water is slecht bereikbaar doorgaan is er een bandje, bel je over 15 minuten nog eens terug. Als je dan 20 minuten later belt krijg je het zelfde te horen.
  - Aandacht voor ligplaatsen in vaarwater.
  - Meer letten op boten die vaarregels m.b.t. snelheid overtreden.
  - Wangedrag van rondvaartboten en waterfietsen.
  - Beperking geluidsoverlast feestboten ertshaven, met name "Supper Clubs" en "Boot" en "Radarboot".
  - Geluidsoverlast van boten na 22.00 uur, met name harde muziek.
  - Geluid en snelheidshandhaving
  - Correcter optreden bootbemanning.
  - Hun eigen snelheid in acht nemen, in Houthaven rustig varen, ook niet vol binnenkomen want de woonschepen hebben hier veel last van.
  - Er voor zorgen dat iedereen zich aan de maximum snelheid houdt. Meer waarschuwborden.
  - De snelheid van de rondvaartboten. Welstand op het water bevorderen. Aanpak asociale.
  - Zwerfafval op het water.
  - Handhaving van vaarregels met betrekking tot snelheid, een goede regeling bij het verplaatsen van woonboten, en het opruimen van wrakken
  - Actiever optreden overlast op het water. Beter informeren bewoners over hun rechten.
  - Snelheid.
  - Communicatie met woonschepen en niet alleen als het om handhaving gaat. Kom je schip uit!
  - Minder betutteling wat welstand betreft en minder streng regels wat lengtematen van (vervangende) boten betreft.
  - -Communicatie -Vriendelijkheid -Servicegerichtheid.
  - Te snel varende bootjes en jachten soms met harde muziek en tot vroeg in de ochtend.
28. **Ervaart u wel eens overlast door het gebruik of de gebruikers van de grachten en zo ja, wat voor overlast is dat dan?**
- Na afloop van de evenementen op het water is er veel overlast; iedereen schijnt ineens haast te hebben.
  - Geluidsoverlast (harde muziek) midden in de nacht.
  - De roeiwedstrijden die 4 keer per jaar worden gehouden, er is dan geen doorgaand verkeer mogelijk.
  - De Amstel is redelijk rustig.
  - De golfslag van grote schepen of speedboten.
  - Olievervuiling.
  - De Amstel is redelijk rustig.
  - Teveel lawaai op nieuwe charters/rondvaarten.
  - Geluidsoverlast door varende partyschepen en evenementen aan het water gehouden.
  - Noem de binnenstadgrachten gerust de Hel op Aarde.
  - Mensen die ongevraagd over je woonboot lopen en of aanmeren.
  - Mensen die slecht kunnen varen, al of niet als gevolg van alcohol.
  - Lawaai(geluidsinstallatie).
  - Wildplassen.
  - Agressie.
  - Boten tegen mijn woonboot gebotst.
  - Teveel bootjes in grachten.
  - Dat bootjesvaarders geen idee hebben dat er vaarreglementen bestaan. Laat staan dat zij zich daaraan houden.
  - Lawaai muziek, boten die aanmeren aan woonboot.
  - Asociaal gedrag/ geen respect voor rechten van bewoners.

- 30. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van het Meldpunt overlast te water?**
- Via organisaties.
  - Politie.
  - Via de Woonschepenorganisatie.
  - Gemeentelijke informatie.
  - SBA.
  - ABC en SBA.
  - SBA.
  - De Buren.
  - Via Schepen Binnenstad Amsterdam.
- 33. Met welke klacht(en) heeft u gebeld naar het Meldpunt?**
- Een overboord geslagen buitenboordmotor, een gezonken boot en benzinelekkage.
  - Het te dicht langs woonboten varen op groot water (Ertshaven).
  - Het te hard varen van het BBA.
  - Te hard varen beroepsvaart (voornamelijk tankvaart).
  - Aanvaring door rondvaartboot.
  - Slapers op bootjes (geen eigenaren).
  - Een klacht over te hard varen beroepsvaart.
  - Evenement (filmopnames) op het Amstelveld, activiteiten gedurende de gehele nacht + lampen.
- 39. Heeft u verder nog opmerkingen over het onderzoek of Dienst Binnenwaterbeheer?**
- Enquêtes zoals deze zijn goed! Watergebruikers weten vaak niet wat de regels zijn. De BBA moet er voor zorgen dat deze voor iedereen duidelijk zijn.
  - Ik heb geprobeerd om de vragenlijst via het internet in te vullen, maar ik kon het daar niet vinden.
  - Ik woon in een ark. Zeker met Koninginnedag liggen wij midden in de drukte. Dit veroorzaakt veel overlast: mensen die tegen onze ark aanmeren, op het dak lopen, het hek om onze ark kapot trekken en mensen met kleine kinderen die ons in paniek vragen of ze naar de kant mogen via onze ark. Het zou prettig zijn als de BBA een keer een andere route zou plannen!
  - Ik vind de BBA een zeer ondoorzichtige en niet flexibele organisatie. Gevallen worden niet apart bekeken, een gesprek is niet mogelijk. Er wordt star naar "de regels" gekeken.
  - De BBA zou de afdeling reiniging moeten aansporen om na grote evenementen (Gay Pride Parade en Koninginnedag) ook tussen de wal en de woonboten schoon te maken. Met name op de Prinsengracht is het een bende.
  - De BBA is een zeer onbetrouwbare organisatie en ze hebben weinig kennis van zaken.
  - Op het lozingskanaal ligt al jaren woonboot/ark die gesloopt zou worden. Deze ark is eigendom van de gemeente dus niet jullie verantwoordelijkheid. Betaalt de gemeente ook liggeld en hebben ze een vergunning? Hoe lang gaat het nog duren voordat iemand een beslissing neemt?
  - Graag vervroegde pensionering van de oude garde in de buitendienst die een vooringenomen beeld hebben van woonboten en hun bewoners. Ze zijn respectloos en niet professioneel!
  - Illegale arken en weekendarken moeten worden weggesleept. Olietanken in het water moeten snel worden verwijderd.
  - De bemanning van de patrouillevaartuigen moet worden vervangen of op een communicatiecursus worden gestuurd. Ik vind het fantastisch dat dit onderzoek wordt gedaan!
  - Mensen zouden gestimuleerd moeten worden om geen motorboot te kopen maar een kano of een roeiboort. Dit soort boten zijn goedkoper en gezonder en veroorzaken geen stankoverlast, geen herrie en geen golfslag.
  - Compliment aan de heren van de Amstelsluis en alle brugwachters voor de snelle medewerking als wij met onze klipper-ark naar buiten gaan.
  - Het verkrijgen van de vergunning was Kafka-esk. Het heeft jaren geduurd voordat ik de vergunning kreeg. Vandaar mijn slechte beoordeling bij vraag 24.
    - Deze enquête kruist mijn ontheffingsaanvraag (met terugwerkende kracht) voor de vervanging van een oude steiger (3.5 jaar geleden) Ik ga er vanuit gezien de afmetingen van de nieuwe steiger dat dit geen problemen zal opleveren. 2) De leges à 400 euro zijn aan de forse kant. Wordt er bij iedereen hetzelfde tarief gehanteerd?
  - De BBA is met zaken bezig welke behoren tot de politie en de gemeente, en is derhalve als aanspreekpunt niet deskundig en niet in staat om antwoord te geven op vragen. Je wordt door de BBA veel van het kastje naar de muur gestuurd. Dit werkt zeer frustrerend en wekt onnodige agressie op.
  - Gaarne actie op onder punt 26 genoemd probleem en over situatie mij informeren. Er staan gasflessen met leidingen uit '97. Wijkagent de heer Brugman zou hier actie op ondernemen. Echter niets gezien of gehoord.
  - Het zou voor de samenwerking en bekendheid BBA een goede zaak zijn als aan alle waterbewoners zo, 1 x per jaar, of meer indien nodig, een folder in de bus kwam met daarin bijv. de activiteiten en telefoonnummers en beleidswijzigingen.
  - Het BBA is nog te zwak met de handhaving van de vaarregels tijdens grote evenementen. Koninginnedag en de Gay Pride Parade zijn een ramp voor de boot- en walbewoners! Als woonbootbewoner moet je extra maatregelen treffen om je woning te beschermen. Hier doet de BBA niets aan. Tijdens de laatste Gay Pride Parade heb ik een particuliere bewaker ingehuurd om mijn

woonboot veilig te stellen. Daarnaast is er tijdens deze evenementen extreem veel geluidsoverlast op het water waar ook niets aan wordt gedaan door de BBA.

- Er moet niet nog meer regelgeving komen en ook geen tariefverhogingen meer!
- -Onbruikbare aanlegplaats en trage bediening van de fietsbrug nabij meldpost Oosterdok. - Overleg met bootbewoners in plaats van de directieve benadering vanuit BBA. - Consequente verzending van correspondentie(ook aan dubbelliggers).
- Ik heb de Nieuwsbrief te Water nog nooit ontvangen. Het jachthavengebied Zuideramstel is niet te vergelijken met de grachten in de binnenstad. Er zouden misschien meer gerichte vragen in de enquête opgenomen moeten worden voor speciale gebieden.
- De BBA: -heeft geen overzicht van hun eigen regels. -bij een aanvraag voor verandering woonbootmoet je eerst een aanvraag indienen van het kopen van een ark, daarna kun je pas dezelfde ark laten vernieuwen. Dit zijn dubbele kosten. -Men doet niets aan het verkeerd afmeren van een tweede bijboot. -Men stuurt je van het water af terwijl je geen gevaar bent en met een groep rechts van de waterweg kanoet. -Ook het feit dat je bij een aanvraag voor vervanging zelf de kadaasterkaart moet verzorgen/regelen die BBA zelf heeft. Men gaf aan dat ze anders zelf naar de buitendienst moeten gaan. Waarom ook alles in 8-voud. Alsof ze geen kopieapparaat bezitten. Ik vind het een onmogelijke en stugge organisatie waar je het liefst niets mee te maken wilt hebben.
- In de avond en nacht en dan met name in het weekend zien wij ze nooit. Terwijl dan uist vreselijk snel en met name grote speedboten snel/hard gevaren wordt en dronkenschap.
- Graag snelheidscontrole en entrepot haven - Borneo en land. De zondag pont vaart te hard, hopeloos veel te veel golven. Controle snelheid, wrakken en drijfvuil.
- Positieve aandacht voor het behoud van - varend erfgoed - varende monumenten geregistreerd bij FONV.
- Ik heb het idee dat er geen rekening gehouden wordt met de draagkracht van water wat geluid betreft, hiervoor vergunning verlenen. Ook heeft het meldpunt overlast weinig zin als er alleen een bandje loopt op dat niet meer ingesproken kan worden, omdat het al vol zit! Ook heeft de BBA hier eens bootjes weggestuurd door foute informatie als reden op te geven. Dus onnodig, niet doen.
- Aan de heksenketel op het water heeft het meldpunt nog niets kunnen veranderen. Ik bel allang niet meer, dat snapt u. Het verplicht stellen van fluisterbootjes (zoals bijv. in Giethoorn) is mislukt op persoonlijke gronden die nu achterhaald zijn. Voer die verplichting zo snel mogelijk in.
- Uw klachtentelefoon is vriendelijk maar nooit enig effect gemerkt van de melding. Alleen af en toe pleneert er een blauwe boot. Bij alle watermanifestaties ook geen enkele invloed op bijvoorbeeld de vaarrichting en discipline gemerkt. Altijd een volledige puinhoop.
- Verwaarloosde en half gezonken boten middels een sticker waarschuwen. Bij geen gehoor, boot afvoeren.
- Meldpunt is weliswaar tel. bereikbaar, maar via automaat waarop klacht gemeld kan worden. Wat en of er überhaupt iets mee gebeurd blijft onduidelijk.
- Zoals elke dienst, zit BBA gevangen tussen politiek en burgers. Een uitvoeringsdienst ontvangt veel kritiek als onredelijke regels gehandhaafd worden. De voorgestelde doorvaartprofielen zijn niet voldoende doordacht en zullen weer veel commotie geven (zowel op de wal als op het water). Op woonbootgebied behoort BBA enkel nautisch advies te geven, terwijl de overige zaken (leges, vergunningen, verbouwing, welstand, etc.) bij de dienst bouwen en wonen thuis ] horen. Vaak is onduidelijk welke portefeuillehouder bevoegd is (centrale stad of
- stadsdeel, openbare ruimte of ruimtelijke ordening, grootstedelijk project of economie, etc.)
- Dat er bij iedereen aanvraag i.v.m. ligplaatsvergunning / verbouwingsvergunning etc., zoveel geld iedere keer moet worden betaald vind ik buitensporig! Het is erg veel geld! Bij de vervanging van ons schip hebben wij in totaal 800 euro betaald aan BBA. Ik vind dat nogmaals echt veel te veel geld. Wij hebben het van ons spaargeld kunnen betalen maar wat als we dat niet hadden gehad? Wij waren zeker niet de eerste geweest. Ik zou graag zien dat dat bedrag kleiner zou zijn door bijv. een aantal aanvragen te bundelen zodat slechts 1 of 2 keer de leges betaald hoeven worden.
- In stadsdeel Zeeburg wordt heel star omgegaan met betrekking tot vervanging van woonboot, dat je niet hoger mag dan 2,5 m. Dit is in de kom belachelijk en zou veel soepeler mee omgegaan moeten worden of beleid veranderen. Hier zou de BBA wat aan moeten doen.
- Verbouwingsplannen moeten liefst bij woonboot zelf- met een deskundige kunnen worden overlegd, zodat een "haalbaar" plan kan worden ingediend voor een verbouwingsvergunning.
- Meldpunt nooit aanwezig als er overlast is ('s avonds, weekend, evenementen). Op een Koninginnedag was het bandje vol, een volstrekt volwassen keuze. Klachten i.v.m. rondvaartboten handel ik rechtstreeks af met de rederijen af. Ik bel al lang niet meer het meldpunt.
- Ik vind dat in het algemeen te weinig wordt gelet op de snelheid van boten. Verder zou ik willen dat er iets gedaan wordt aan de stickers van bijbootjes. Afgelopen jaar is mijn sticker 2x van het bootje afgehaald (als straks het geld binnen Amsterdam voor bijboten verhoogd wordt?) dan wordt het een hele dure aangelegenheid.
- Graag wil ik kennis maken met de nieuwsbrief Water.
- Het bezit van een woonboot is van grote waarde. Nogmaals, graag wat positiever t.o.v. de bewoners die ook echt hun best doen om er voor zichzelf en voor de omgeving iets moois van te maken. Ik denk aan vervanging, beplanting etc.
- Mijn complimenten.
- Ik heb een kleine woonark en erg veel last van snelvarende pleziervaart. Ik heb geen idee of mensen ook echt worden aangehouden als ik gebeld heb over snelvarende boten. Daarom bel ik ook nooit

meer. Overdag vind ik dat er tegen moet kunnen, maar 's avonds en 's nachts houden ze mij vaak wakker. Graag een oplossing.

- Zomers in de nacht meer controleren in Oude Houthavens. Men komt of dronken van Strand West, of dronken uit de stad, en denkt nog te gaan. Lallen tot diep in de nacht op het stuk open water bij de strekdam in de oude houthavens.
- Bij een melding van grote overlast vroeg ik doorverbonden te worden met de brug bij de Houtmankade. Beantwoorder zei dat niet te kunnen en alleen klacht op te nemen voor de statistiek. Later bleek mij dat beantwoorder van meldpunt op de brug van de Houtmankade zat. Daardoor kon mijn schade niet herleid worden op de veroorzaker door onwil/werkweigering.
- Ik vind het een zeer ambtelijke instelling met een arrogante houding. Ik voel mij continue gecontroleerd als een woonbootbewoner. Begrijp niet waarom ze ook in het weekend en 's avonds varen van ons gemeenschapsgeld (tenzij ze echt controleren op te hard varen, maar dat heb ik nog nooit gemerkt). PS: een half jaar
- geleden heb ik ook zo'n vragenlijst ingestuurd, zijn de uitkomsten daarvan al bekend?
- Naar mijn mening worden regels naar willekeur en naar de wensen van de ambtenaar toegepast.
- Deze opmerking is in principe bedoeld voor het gemeentebestuur, maar zou sterk ondersteund kunnen worden door het BBA.
- instellen van een vaarverbod na 23.00 uur \* Eenrichtingsverkeer voor druk vaarwater zoals de Brouwergracht \* Borden en aanwijzingen op bruggen: u nadert woonboten, langzaam varen.
  - Dienst dient vaker op 't water te zijn, ook 's nachts met name in de zomermaanden. - Meldpunt is altijd onbereikbaar. - Geen reacties na melding bij meldpunt. - Meer zichtbaarheid van BWB 200 veel klachten opheffen. - Lijkt mij aardig om reactie te ontvangen en resultaten n.a.v. meldingen (met name 's nachts, dan gebeurt er niets!).
- Het blok algemene indruk BBA kan ik niet invullen. Vraag 23 bevat punten waar BBA allemaal aandacht aan moet besteden. Opruimen van wrakken kan door anderen gebeuren.
- Ga zo door, het kan altijd beter!
- Het lijkt me een relaxte baan, in zo'n bootje rondvaren.
- BBA zou iets moeten doen om bootbewoners en andere mensen met hun boten beschermen tegen de rondvaartboten. deze hebben niets, een bumper of andere veiligheidverhogende voorzieningen. Verder zou BBA iets moeten doen tegen exploitanten van waterfietsen, die op de meest ongelukkige plekken in Amsterdam vertrekken en afmeren.
- Diverse schendingen minimale eisen t.a.v. behoorlijk bestuur, onbehoorlijke schriftelijke communicatie, burger niet af nauwelijks op haar rechten gewezen, onbegrijpelijke of niet gemotiveerde afwegingen, zinloze handhaving voor het juridische grensgevallen betreft, onvoldoende handhaving m.b.t. geluidshinder door commerciële vaartuigen. En tot slot: het verlagen van een maximum snelheid zal nooit tot gevolg hebben dat mensen langzamer gaan varen. Gedragsverandering wordt uitsluitend door hogere pakkans gerealiseerd. En, een speedboot veroorzaakt minder overlast wanneer hij in 10 seconden verdwenen is dan wanneer hij keurig 18 km. per uur of minder vaart. Langzaam varende speedboten zijn het allerergste.
- Mijn contacten, hoewel sporadisch, verliepen altijd zeer vriendelijk en hulpvaardig.
- De vragen over contact BBA slaan op meldpunt "overlast te water".
- Betreft baggerwerkzaamheden op 126 Zeeburgerpad. Ik was bereid mee te werken. Toen veranderde de planning tot 2 keer toe en toen ging alles de minst in, conclusie: er werd onder mijn boot niet gebaggerd.
- Slecht bereikbaar en geen correcte benadering.
- Handhaving is erg noodzakelijk, maar doe het wel eerlijk.
- Ze stappen op mijn boot zonder het te vragen (ze moesten iets opmeten). Rondvaartboten die 's avonds te hard varen.
- Een hoofdstuk toevoegen over gebruik van het water door beroepsvaart.
- Goed in banen leiden van de museumnacht. Rondvaartboten varen als idioten. Sneller optreden. Duidelijke afspraken met rederijen.
- Ik vind dat de dienst meer moet opkomen voor de belangen/rust van bewoners: af en toe is het net een kermis. Bij evenementen als Koninginnedag en Gay Pride kan k mijn boot absoluut niet onbewaakt verlaten i.v.m. gedrag van "belangstellenden" die op mijn dak gaan staan. Er is steeds minder respect voor eigen terrein van de boot en respect voor de bewoner. De dienst neemt het teveel op voor de "alles moet maar kunnen mentaliteit".
- BBA kan niet veel doen aan klachten over te hard varen. Ze moeten niet met eigen boot controleren maar verdekt opstellen met een lasergun.
- Handhaving afstoten aan milieupolitie. Meer aan advies en communicatie doen, daar je expertise verder in opbouwen.

## Bijlage 3 Respons woonbootbewoners

Er zijn in totaal 600 vragenlijsten verstuurd. De respons na 2 weken viel tegen (nog geen 100 ingevulde vragenlijsten). Om die reden is besloten het veldwerk langer door te laten lopen. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in 150 ingevulde enquêtes. Hiermee komt de respons op 25%.

Om de respons bij vervolgonderzoek te verhogen kan worden overwogen om *alle* woonbootbewoners aan te schrijven en niet alleen de helft van de woonbootbewoners. Een klein deel van de woonbootbewoners heeft dit jaar gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen (de reden waarom niet meer mensen online hebben meegewerkt is niet bekend).

Indien BBA beschikt over e-mailadressen van de woonbootbewoners, kan worden overwogen om het onderzoek online uit te voeren. Online onderzoek heeft de voorkeur boven schriftelijk onderzoek gezien de kosten. Het maakt voor online onderzoek niet uit hoeveel mensen je benadert, bij schriftelijk onderzoek is het aantal wel van invloed op de kosten. Tevens kan via een e-mail een herinnering worden verstuurd voor het onderzoek, wat vaak voor een hogere respons zorgt.

Eén van de oorzaken van een lagere respons kan zijn dat het adressenbestand van BBA niet de meest recente gegevens bevatte. Niet alle woonbootbewoners waarbij een mutatie in de adresgegevens heeft plaatsgevonden hebben dit doorgegeven aan BBA. Hierdoor is een aantal vragenlijsten oningevuld teruggestuurd naar BBA. Het is goed mogelijk dat er nog meer vragenlijsten niet bij de juiste persoon zijn terechtgekomen en om die reden niet zijn ingevuld.



## Bijlage 4 Vragenlijst reders

### INLEIDING

Goedenmorgen-middag, u spreekt met .... van de Dienst Onderzoek en Statistiek, O+S. In opdracht van de Dienst Binnenwaterbeheer (BBA) voeren wij een onderzoek uit onder de klanten van BBA, waaronder de rondvaartrederijen.

Dienst Binnenwaterbeheer wil door middel van dit onderzoek te weten komen hoe de klanten denken over de dienstverlening.

Zou ik u hiervoor enkele vragen mogen stellen? Het duurt ongeveer 10 minuten.

### VRAAG 1000

Wilt u meewerken aan het onderzoek?

- 1  ja → GA DOOR MET VRAAG 1100
- 2  ja, maar niet nu (afpraak) → EINDE GESPREK
- 3  nee, weigering → EINDE GESPREK, NON-RESPONSE "E"
- 4  wil de vragenlijst graag schriftelijk

### VRAAG 1001

### FORMULIER

INDIEN [ Q1000 , 4 ]

Noteer naam en adres:

INDIEN [ Q1000 , 4 ] GA DOOR MET VRAAG 9999

### VRAAG 1100

Allereerst wil ik u een aantal algemene vragen stellen.

### VRAAG 1

### GETAL

MINIMUM WAARDE 1  
MAXIMUM WAARDE 200

1. Hoeveel boten varen er voor uw rederij?

### VRAAG 2

### MEERVOUDIG

2. Bent u aangesloten bij een belangenvereniging voor passagiersvervoer over water?

- 1  ja, namelijk de VEVAG (Vereniging van Exploitanten van Vaartuigen in Amsterdamse Grachten)
- 2  ja, namelijk de VAR (Vereniging van Amsterdamse Rondvaartexploitanten)
- 3  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 3

3. BBA heeft contact met belangenvertegenwoordigers in de Commissie Passagiersvervoer te water. Bent u hiervan op de hoogte?

- 1  ja
- 2  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 4

4. BBA heeft contact met belangenvertegenwoordigers in de Klankbordgroep dynamisch gebruik van het water. Bent u hiervan op de hoogte?

- 1  ja
- 2  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 5**

5. Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met BBA?

- 1  ja
- 2  nee → *GA DOOR MET VRAAG 100*
- 9  weet niet, geen antwoord → *GA DOOR MET VRAAG 100*

**VRAAG 50**

**GETAL**

*INDIEN [ Q5 , 1 ]*

500. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met BBA?

... keer

**VRAAG 6**

**MEERVOUDIG**

6. Waarover ging dit contact?

- 1  het aanvragen van een vergunning
- 2  het betalen van binnenhavengeld
- 3  een klacht
- 4  anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 7**

7. In hoeverre bent u in het algemeen tevreden over de wijze waarop vragen en verzoeken worden afgehandeld door de medewerkers van BBA?

- 1  zeer tevreden
- 2  tevreden
- 3  niet tevreden, maar ook niet ontevreden
- 4  ontevreden
- 5  zeer ontevreden
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 8**

8. Krijgt u altijd de juiste informatie van de medewerkers van BBA?

- 1  altijd
- 2  vaak
- 3  soms
- 4  nooit
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 9**

9. Heeft u het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met medewerkers op het hoofdkantoor?

- 1  ja
- 2  nee → *GA DOOR MET VRAAG 12*
- 9  weet niet, geen antwoord → *GA DOOR MET VRAAG 12*

**VRAAG 10**

10. Hoe vindt u de telefonische bereikbaarheid van het hoofdkantoor?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 11**

11. Wat vindt u van de manier waarop u te woord bent gestaan door de medewerkers van het hoofdkantoor?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 12**

12. Heeft u het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met medewerkers van de havengeldposten?

- 1  ja
- 2  nee → *GA DOOR MET VRAAG 100*
- 9  weet niet, geen antwoord → *GA DOOR MET VRAAG 100*

**VRAAG 13**

13. Hoe vindt u de telefonische bereikbaarheid van de havengeldposten?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 14**

14. Wat vindt u van de manier waarop u te woord bent gestaan door de medewerkers van de havengeldposten?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 100**

Dan volgen er nu een aantal vragen over de website van BBA

**VRAAG 15**

15. Kent u de website van BBA?

- 1  ja
- 2  nee → *GA DOOR MET VRAAG 200*
- 9  weet niet, geen antwoord → *GA DOOR MET VRAAG 200*

**VRAAG 16**

16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden de website van BBA bezocht?

- 1  1x per week of vaker
- 2  1 of enkele keren per maand
- 3  1 of enkele keren per jaar
- 4  geen enkele keer → *GA DOOR MET VRAAG 200*
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 17**

**MEERVOUDIG**

17. Waarvoor bezoekt de website van BBA?

- 1  stremmingen
- 2  beleid
- 3  nieuws
- 4  vergunningen
- 5  meldpunt
- 6  plannen & projecten
- 7  aangiften
- 8  anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 18**

18. Hoe duidelijk vindt u de website van BBA in het algemeen?

- 1  zeer duidelijk
- 2  duidelijk
- 3  niet onduidelijk maar ook niet onduidelijk
- 4  onduidelijk
- 5  zeer onduidelijk
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 19** **MEERVOUDIG**

19. Zijn er dingen die u mist op de website?

- 1  ja, namelijk
- 2  nee
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 200**

Ik wil u nu een aantal vragen stellen over het binnenhavengeld.

**VRAAG 20**

20. Bent u voldoende geïnformeerd over het doen van aangifte en het betalen van binnenhavengeld?

- 1  ja → *GA DOOR MET VRAAG 300*
- 2  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 21** **MEERVOUDIG**

21. Zou u nader geïnformeerd willen worden over het doen van aangifte en het betalen van binnenhavengeld en zo ja, op wat voor manier?

- 1  nee, wil niet nader geïnformeerd worden
- 2  via de website van BBA
- 3  via de folder Binnenhavengeld
- 4  via de havengeldpost
- 5  via het hoofdkantoor van BBA
- 6  iets anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 300**

De volgende vragen gaan over stremmingen.

**VRAAG 22**

22. In hoeverre bent u tevreden over de berichtgeving van BBA over stremmingen in Amsterdam? Is dat ...?

- 1  zeer tevreden
- 2  tevreden
- 3  niet tevreden maar ook niet ontevreden
- 4  ontevreden
- 5  zeer ontevreden
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 23** **MEERVOUDIG**

23. Hoe komt u te weten dat er stremmingen zijn?

- 1  (scheepvaart) kranten
- 2  teletekst
- 3  website van BBA
- 4  via de RIZA (RIZA = Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling)
- 5  via de brugwachters op de havengeldposten
- 6  via opdrachtgevers of collega's
- 7  anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 24**

24. Weet u dat de actuele stremmingen voor Amsterdam op de website van BBA staan?

- 1  ja
- 2  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 400**

We willen graag van u weten wat uw algemene indruk is van Dienst Binnenwaterbeheer.

**VRAAG 25**

25. Wat is uw ALGEMENE indruk van Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA)?

Als u dit moet samenvatten in een rapportcijfer, waarbij 1= zeer slecht en 10=uitmuntend, welk cijfer geeft u dan?

- 1  1
- 2  2
- 3  3
- 4  4
- 5  5
- 6  6
- 7  7
- 8  8
- 9  9
- 10  10
- 99  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 26**

26. Wat is uw algemene indruk van de SERVICE van Dienst Binnenwaterbeheer?

- 1  1
- 2  2
- 3  3
- 4  4
- 5  5
- 6  6
- 7  7
- 8  8
- 9  9
- 10  10
- 99  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 27**

27. Zijn er zaken waarvan u wilt dat BBA daar meer aandacht aan besteedt?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 500
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 500

**VRAAG 28**

**OPEN**

28. Aan welke zaken wilt u dat BBA meer aandacht besteedt?

**VRAAG 500**

Tot slot wil ik u een aantal vragen stellen over het Meldpunt overlast te water.

**VRAAG 29**

29. Heeft u wel eens gehoord van het Meldpunt overlast te water?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 37
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 37

**VRAAG 30**

**MEERVOUDIG**

30. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van het Meldpunt overlast te water?

- 1  via een medewerker van BBA
- 2  via de website van BBA
- 3  via andere media (krant, folder, tv, radio)
- 4  via een collega
- 5  via vrienden, kennissen
- 6  via een zoekmachine op internet
- 7  op een andere manier, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 31**

31. Heeft u wel eens gebeld met het Meldpunt overlast te water?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 37
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 37

**VRAAG 32**

32. Hoe vaak heeft u gebeld met het Meldpunt?

- 1  1 keer
- 2  2-5 keer
- 3  5-10 keer
- 4  10-20 keer
- 5  meer dan 20 keer
- 9  weet ik niet (meer), geen antwoord

**VRAAG 33**

**MEERVOUDIG**

33. Met welke klacht(en) heeft u gebeld naar het Meldpunt?

- 1  een klacht over te hard varen van pleziervaart
- 2  een klacht over te hard varen van rondvaart
- 3  een klacht over vervuiling
- 4  een klacht over geluidsoverlast
- 5  een klacht over (verkeerd) afmeren
- 6  een klacht over alcoholgebruik op het water verwaarlozing bootjes
- 7  een klacht over wrakken
- 8  een klacht over werkzaamheden
- 9  een klacht over waterfietsen
- 10  een klacht over iets anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 34**

34. Hoe tevreden bent u over de manier waarop deze (laatst gemelde) klacht is afgehandeld?

- 1  zeer tevreden
- 2  tevreden
- 3  niet tevreden, niet ontevreden
- 4  ontevreden
- 5  zeer ontevreden
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 35**

35. Hoe vindt u de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt overlast te water?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 36**

36. Wat vindt u van de manier waarop u te woord bent gestaan door de medewerkers van het Meldpunt overlast te water?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 37**

37. Heeft u verder nog opmerkingen over het onderzoek of Dienst Binnenwaterbeheer?

- 1  ja, namelijk
- 2  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 38**

38. Dit is het einde van de vragenlijst. Ik dank u vriendelijk voor uw medewerking. Nog een prettige dag verder!

- 1  man
- 2  vrouw
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 9999**

Hartelijk dank voor uw medewerking. We zullen de vragenlijst zo spoedig mogelijk naar u opsturen.

Nog een fijne dag.



## Bijlage 5 Open Antwoorden reders

6. **Waarover ging dit contact?**
- Vragen m.b.t. de nieuwe eisen die gesteld worden aan schepen.
  - Over ligplaatsen.
  - Stremmingen en scheepvaartberichten.
  - Het verhalen van een schip bij tijdelijk aanmeren van een schip bij pech.
  - Over aanvaring.
  - Vaarwegen en stremmingen.
  - Omzetten van een vergunning.
  - Regelingen die BBA wil invoeren en die niet passen de exploitatie van de rederijen.
17. **Waarvoor bezoekt de website van BBA?**
- Over de sloepenrace, de route daarvan.
  - Voor telefoonnummers.
  - Proberen hoe ik contact kan maken met medewerkers van het hoofdkantoor, kon telefonisch niet.
19. **Zijn er dingen die u mist op de website?**
- Alle stremmingen (3 keer genoemd)
  - Telefoonnummers van patrouille-vaartuigen. -Openbaarheid van de dienst.
  - Beleidsplannen zijn heel recent, en van niet enkele jaren geleden.
  - Acute situaties in de grachten wordt niet vermeld, zou wel moeten!
21. **Zou u nader geïnformeerd willen worden over het doen van aangifte en het betalen van binnenhavengeld en zo ja, op wat voor manier?**
- Acceptgirokaarten versturen om aangifte te doen. Want nu is het echt niet handig.
23. **Hoe komt u te weten dat er stremmingen zijn?**
- Via de nautische dienst.
  - Dat is juist de vraag, niet via BBA. Ik hoor het via via.
  - Onze belangenvereniging.
  - Praktijkttoetsing.
28. **Aan welke zaken wilt u dat BBA meer aandacht besteedt?**
- Als er klachten zijn over obstakels in de grachten.
  - De telefonische bereikbaarheid van het hoofdkantoor moet veel beter, je moet bij een telefoniste aankomen. Ik heb een aantal directe nummers van de medewerkers, als ze er niet zijn, krijg ik een bandje. De mensen van de buitendienst zijn erg arrogant, ze moeten beter communiceren, ze zijn hautain.
  - Meer aandacht voor de praktijk, gezonken bootjes, bereikbaarheid via de marifoon.
  - Meer aandacht voor de belangen van de rederijen.
  - Er wordt nagenoeg niet gehandhaafd op het water, in de zomer is het een chaos,
  - BBA is bijna niet te bereiken. Nooit antwoord op de marifoon. Eerst handhaven voor er nieuwe vergunningen worden uitgegeven. Er worden aan ons veel eisen gesteld waaraan wij moeten voldoen en vervolgens wordt niets voor ons gedaan, geen ligplaatsvergunning, geen steigers. BBA geeft aan dat veel illegale vervoer is, maar daar wordt niets aan gedaan.
  - Aan het illegaal liggen van boten bij de Bickersgracht. Aan ons wordt veel eisen gesteld, maar aal particulieren wordt het een aan ander toegestaan.
  - Meer steigers voor de passagiers.
  - Regelen van de vaarrichting bij roeiwedstrijden.
  - Meer steigers om aan te leggen, betere steigers, lagere steigers. Algemene steigers worden gebruikt voor reclame voor grote rederijen, waarom mogen wij dat niet.
  - Illegale vaart aanpakken! Daar moeten ze echt wat aan gaan doen. Het beter controleren van het naleven van de regels. Zoals dronken mensen in de zomer en te hard varen. Daar krijg je gevaarlijke situaties van.
  - Er ligt veel troep in de grachten. Illegale vaart tegenhouden.
  - Beleidsstukken over passagiersvaart. Infrastructuur voor steigers voor passagiersvaart. Ligplaatsen voor bedrijfsvaartuigen in Amsterdam.
  - Sluizen in de binnenstad gaan zomaar dicht, maar dat wordt verder nergens van te

- voren aan ons doorgegeven. Door BBA wordt niet aangegeven wanneer en of sluizen dicht zijn. Daar kom ik pas achter als ik daar ben en dan kan ik de hele stad weer doorvaren om terug te gaan. Heel vervelend. Dit geldt voornamelijk voor de sluizen bij de Amstel. -De hoeveelheid afmeertlocaties in de stad. Veel te weinig. -In de binnenstad veel te weinig afmeer plaatsen voor rondvaartboten. -Met name in het najaar ligt het water vol met afval, dat komt allemaal in de motor terecht. -Het afruimen van wrakken moet vaker gebeuren! -Algemeen vergunningen beleid.
  - -Ze moeten bereikbaar zijn op het water. -Adequaat optreden, bijv. als er een schip los op het water ligt. -Stremmingen: Graag via email op de hoogte gehouden worden.
  - Handhaving, illegale rondvaart. De BBA ligt dwars op nautisch ondernemersschap.
  - In dit onderzoek moet onderscheid gemaakt worden tussen het hoofdkantoor, en de buitendiensten (de boten), hier zit een groot verschil in. Het hoofdkantoor functioneert over het algemeen redelijk goed, en de buitendiensten minder.
  - Handhaving van de rondvaarten en de pleziervaarten
  - Vrijhouden van steigers.
  - Meer klantvriendelijk, sneller. Als ze hun werk niet doen wil ik ze wel kunnen bereiken en dat lukt niet.
  - De verschillende diensten werken langs elkaar heen: Scheepvaartininspectie, KLP, BBA.
- 30. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van het Meldpunt overlast te water?**
- Via vergaderingen met BBA.
  - Via advertenties in het Parool
  - Via het overleg met BBA.
  - Doordat ik heb deelgenomen aan overleg met BBA.
  - Via woonbotenbeleid.
  - Ik woon mijn hele leven al op het water.
  - Via de klankbordgroep
  - Meneer heeft zelf in de klankbordgroep gezeten.
  - Via een mailing van BBA.
- 33. Met welke klacht(en) heeft u gebeld naar het Meldpunt?**
- Dichte sluizen. Maar volgens BBA is dat geen Meldpunt klacht!
  - veiligheidsituaties over een illegale rondvaartboot
  - Illegale passagiervaart.
- 37. Heeft u verder nog opmerkingen over het onderzoek of Dienst Binnenwaterbeheer?**
- BBA doet het beter dan een paar jaar geleden.
  - De dienst BBA moet meer aandacht krijgen voor de praktijk, aanlegsteigers, en voor de illegale rondvaart.
  - Meer actie tegen illegale rondvaart.
  - De rechtsongelijkheid en de onduidelijkheid van de richtlijnen zijn onverteerbaar.
  - BBA graag wat socialer opstellen tegenover de mensen.
  - Ik vind dat de klachten veel te laat worden verholpen. De verlichting van de Magere Brug heeft een half jaar geknipperd.
  - Ik vind het toch een beetje raar dat ze elke keer dit onderzoekje doen. Er verandert toch niets. Ze doen hun best, maar aan veel dingen kan je niets veranderen.
  - Graag iets met deze informatie doen! We praten er al 6 jaar over en er gebeurt echt heel weinig. Alles wordt gepolitiseerd. Er moet nu echt iets gebeuren. Dus borden plaatsen welke steigers van wie zijn ed. Het gaat slecht met de grotere problemen, maar men is gewoon enorm traag bij de BBA.
  - -BBA mag het personeel veel meer betrekken bij dit soort onderzoeken. Dus niet alleen bij de hoge mensen, maar bijvoorbeeld een enquête onder de schippers. Zij zien dat allemaal anders.
  - Ze kunnen hun tijd beter besteden aan het werk wat ze echt moeten doen, in plaats van dit soort onderzoeken houden.
  - Bij het onderzoek zouden er meer antwoordmogelijkheden moeten zijn.
  - Ik hoop dat ze iets zinnigs doen met deze gegevens.
  - Het zou fijn zijn als alle diensten niet langs elkaar heen werkten.

## Bijlage 6 Respons reders

Eindstand	Totaal	
	abs	%
<b><u>1a. Bruto steekproef:</u></b>	<b>26</b>	<b>100%</b>
* niet gebruikt	0	
* stratificatie bereikt	0	
* systeemfout e.d.	0	
<b><u>1b. Bruto steekproef exclusief niet gebruikte nummers:</u></b>	<b>26</b>	<b>100%</b>
-		
<b><u>2. Kaderfout 1</u></b>		
* geen gehoor	1	4%
* antwoordapparaat	1	4%
* in gesprek	0	0%
* afgesloten nummer, informatietoon	0	0%
* buiten doelgroep	0	0%
* faxnummer	0	0%
* 06-nummer	0	0%
* adres onbekend	1	4%
<b>subtotaal</b>	<b>3</b>	<b>12%</b>
<b><u>3. Kaderfout 2</u></b>		
* afspraak maken, gemaakt	0	0%
* juiste persoon langdurig afwezig	1	4%
* juiste persoon niet in staat	0	0%
* taalprobleem	0	0%
* geen huishouden	0	0%
* reeds ondervraagd	0	0%
<b>subtotaal</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>
<b><u>4. Weigering</u></b>		
* weigering , geen interesse in onderwerp	0	0%
* weigering, principieel	0	0%
* weigering, te druk, geen tijd	0	0%
<b>subtotaal</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
<b><u>5. Respons</u></b>		
* geslaagd	21	85%
<b><u>6. Respons excl. Kaderfout 1 en 2</u></b>	<b>21</b>	<b>100%</b>



## Bijlage 7 Vragenlijst walbewoners

### VRAAG 1

1. Woont u bij of aan water?

- 1  ja, ik woon bij of aan water
- 2  nee, ik woon niet bij of aan water
- 9  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 2

2. Heeft u of iemand anders binnen uw huishouden een boot (of boten)?

- 1  ja
- 2  nee → *GA DOOR MET VRAAG 4*
- 9  weet niet, geen antwoord → *GA DOOR MET VRAAG 4*

### VRAAG 3

3. Waar ligt deze boot?

- 1  in een jachthaven in Amsterdam
- 2  in een jachthaven buiten Amsterdam
- 3  aan een kade in de de Amsterdamse grachten
- 4  aan een kade buiten Amsterdam
- 5  in de winter in een stalling, in de zomer in een jachthaven
- 6  in de winter in een stalling, in de zomer aan een kade
- 7  ergens anders, namelijk
- 9  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 4

4. Wat is uw indruk over de drukte op de Amsterdamse grachten?

- 1  zeer druk
- 2  druk
- 3  niet druk, maar ook niet rustig
- 4  rustig
- 5  zeer rustig
- 9  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 5

5. Vindt u dit storend of vindt u dit juist leuk?

- 1  zeer storend
- 2  storend
- 3  niet storend, maar ook niet leuk
- 4  leuk
- 5  zeer leuk
- 9  weet niet, geen antwoord

### VRAAG 6

6. Hoe vindt u de grachten er uitzien? Is dat...

- 1  zeer schoon → *GA DOOR MET VRAAG 8*
- 2  schoon → *GA DOOR MET VRAAG 8*
- 3  neutraal
- 4  niet schoon
- 5  helemaal niet schoon
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 7**

7. Vindt u dit storend of vindt u dit juist leuk?

- 1  zeer storend
- 2  storend
- 3  niet storend, maar ook niet leuk
- 4  leuk
- 5  zeer leuk
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 8**

**MEERVOUDIG**

8. Ervaart u wel eens overlast door het gebruik of de gebruikers van de grachten en zo ja, wat voor overlast is dat dan?

- 1  ja, stank
- 2  ja, lawaai (motorisch)
- 3  ja, lawaai-muziek (mensen)
- 4  ja, wrakken
- 5  ja, dronken mensen
- 6  ja, verkeerd afgemeerde boten
- 7  ja, hoge golven
- 8  ja, troep in het water
- 9  ja, anders namelijk
- 10  nee
- 11  ja, hard varen
- 25  weet niet, geen antwoord

**INFO**

Dan volgen er nu een aantal vragen over evenementen in de stad.

**VRAAG 9**

**MEERVOUDIG**

9. In Amsterdam vinden veel evenementen plaats, ook evenementen op het water. Bijvoorbeeld Koninginnedag, de Gay Pride Parade en het Prinsengrachtconcert.

Bent u het afgelopen jaar tijdens een of meer van deze evenementen op het water geweest?

- 1  ja, tijdens Koninginnedag
- 2  ja, tijdens de Gay Pride Parade
- 3  ja, tijdens het Prinsengrachtconcert
- 4  nee
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 10**

*INDIEN [ Q9 , 1 TO 3 ]*

10. Wat was uw indruk over de drukte op de grachten tijdens dit evenement, deze evenementen?

- 1  zeer druk
- 2  druk
- 3  niet druk, maar ook niet rustig
- 4  rustig
- 5  zeer rustig
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 11**

*INDIEN [ Q9 , 1 TO 3 ]*

11. Vindt u dit storend of vindt u dit juist leuk?

- 1  zeer storend
- 2  storend
- 3  niet storend, maar ook niet leuk
- 4  leuk
- 5  zeer leuk
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 12**

12. Kent u BBA?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 100
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 100

**VRAAG 13**

13. Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met BBA?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 100
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 100

**VRAAG 130**

**GETAL**

INDIEN [ Q13, 1 ]

130. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met BBA?

... keer

**VRAAG 14**

14. Wat is uw algemene indruk van de SERVICE van Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA)? Als u dit moet samenvatten in een rapportcijfer, waarbij 1=zeer slecht en 10=uitmuntend, welk cijfer geeft u dan?

- 1  1
- 2  2
- 3  3
- 4  4
- 5  5
- 6  6
- 7  7
- 8  8
- 9  9
- 10  10
- 99  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 15**

15. Wat is uw ALGEMENE indruk van Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA)? Als u dit moet samenvatten in een rapportcijfer, waarbij 1= zeer slecht en 10=uitmuntend, welk cijfer geeft u dan?

- 1  1
- 2  2
- 3  3
- 4  4
- 5  5
- 6  6
- 7  7
- 8  8
- 9  9
- 10  10
- 99  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 16**

16. Zijn er zaken waarvan u zou willen dat BBA daar meer aandacht aan besteedt?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 100
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 100

**VRAAG 17**

**OPEN**

17. Aan welke zaken wilt u dat BBA meer aandacht besteedt?

**VRAAG 100**

Tot slot wil ik u enkele vragen stellen over het Meldpunt overlast te water.

**VRAAG 18**

18. Heeft u wel eens gehoord van het Meldpunt overlast te water?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 1000
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 1000

**VRAAG 19**

**MEERVOUDIG**

19. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van het Meldpunt overlast te water?

- 1  via een medewerker van BBA
- 2  via de website van BBA
- 3  via andere media (krant, folder, tv, radio)
- 4  via vrienden, kennissen
- 5  via een zoekmachine op internet
- 6  op een andere manier, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 20**

20. Heeft u wel eens gebeld met het Meldpunt overlast te water?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 1000
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 1000

**VRAAG 21**

21. Hoe vaak heeft u gebeld met het Meldpunt?

- 1  1 keer
- 2  2-5 keer
- 3  5-10 keer
- 4  10-20 keer
- 5  meer dan 20 keer
- 9  weet ik niet (meer), geen antwoord

**VRAAG 22**

**MEERVOUDIG**

22. Met welke klacht(en) heeft u gebeld naar het Meldpunt?

- 1  een klacht over te hard varen van pleziervaart
- 2  een klacht over te hard varen van rondvaart
- 3  een klacht over vervuiling
- 4  een klacht over geluidsoverlast
- 5  een klacht over (verkeerd) afmeren
- 6  een klacht over alcoholgebruik op het water
- 7  een klacht over wrakken, verwaarlozing bootjes
- 8  een klacht over werkzaamheden
- 9  een klacht over waterfietsen
- 10  een klacht over iets anders, namelijk
- 25  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 23**

23. Hoe tevreden bent u over de manier waarop deze (laatst gemelde) klacht is afgehandeld?

- 1  zeer tevreden
- 2  tevreden
- 3  niet tevreden, niet ontevreden
- 4  ontevreden
- 5  zeer ontevreden
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 24**

24. Hoe vindt u de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt overlast te water?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 25**

25. Wat vindt u van de manier waarop u te woord bent gestaan door de medewerkers van het Meldpunt overlast te water?

- 1  goed
- 2  voldoende
- 3  onvoldoende
- 4  slecht
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 26**

26. Kent u de Nieuwsbrief Water?

- 1  ja
- 2  nee → GA DOOR MET VRAAG 1000
- 9  weet niet, geen antwoord → GA DOOR MET VRAAG 1000

**VRAAG 27**

27. Hoe informatief vindt u deze Nieuwsbrief?

- 1  zeer informatief
- 2  informatief
- 3  neutraal
- 4  niet informatief
- 5  helemaal niet informatief
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 1000**

Dan zijn we nu bijna aan het einde van de vragenlijst.

**VRAAG 9015**

9015. Even ter controle: volgens de KPN is uw postcode: <?> Is dat nog steeds juist?

- 1  ja
- 2  nee
- 3  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 9016**

**TEKST**

INDIEN [ Q9015 , 2 TO 3 ]

Wat is dan uw juiste postcode?

**VRAAG 28**

28. Heeft u verder nog opmerkingen over het onderzoek of Dienst Binnenwaterbeheer?

- 1  ja, namelijk
- 2  nee
- 9  weet niet, geen antwoord

**VRAAG 29**

29. Ik dank u vriendelijk voor uw medewerking. Nog een prettige avond verder!

ENQ: noteer geslacht

- 1  man
- 2  vrouw
- 9  weet niet, geen antwoord



## Bijlage 8 Open antwoorden walbewoners

### 3. Waar ligt deze boot?

- In de Krombootwerf.
- Aan een kade in de Amsterdamse grachten, en in een jachthaven buiten Amsterdam.
- Op een eigen terrein op IJburg.
- Kaveltje grond buiten Amsterdam.
- Aan de oude Zuider IJdijk, tussen het IJsselmeer en het Adam - Rijnkanaal
- Op zolder.
- Op de camping buiten Amsterdam.
- Enkhuizen.

### 6. Hoe vindt u de grachten er uitzien? Is dat?

- Na doorsluizen wel schoon, later wat minder.

### 8. Ervaart u wel eens overlast door het gebruik of de gebruikers van de grachten en zo ja, wat voor overlast is dat dan?

- Muziek (hard).
- Lawaai van stoomboot.
- Boten die snel waren.
- Ja, knallende muziek op boten.
- Mensen die de vaarregels niet kennen.
- Ik zag wel eens vechtpartijen op het water door de drukte..
- Teveel rondvaartboten. Teveel waterfietsen.
- En geluidsoverlast van muziek.
- Harde muziek en de kleine vogels die gestoord worden.
- Sommige woonboten niet passend.
- De auto's op de grachten.
- Lossen en laden van boten.
- Te druk op 't water.
- In de zomer lijkt het wel een pretpark. Een visuele en lawaaierige overlast, mensen, muziek op de boten.
- Rotzooi op de boten; die boten zijn vervuild, zij worden niet onderhouden en daar wordt niet tegen opgetreden.
- Overvolle sloepen en asociaal gedrag.
- Mensen varen tegen de woonboten aan, plus rondvaartboten varen te hard.
- Mensen die met voorwerpen naar mij gooien tijdens mijn boottocht.
- Er ligt een ponton in het water waar zwemmers gebruik van maken. Dit is erg gevaarlijk vanwege de doorgangsroute voor boten. Er word ook vaak met name 's avonds te hard gevaren.
- Er liggen teveel woonboten.
- Veel stank van rondvaartboten als die draaien.
- Door rondvaartboten.
- Te veel boten, met name rondvaartboten.
- Dat mensen de boot op stappen.
- Te veel kleine bootjes en woonboten.
- Als de brug vlakbij mijn huis open gaat, gaat er 14 keer een bel af (zowel bij het openen als bij het sluiten van de brug) en dat is storend.

### 9. Bent u het afgelopen jaar tijdens een of meer van deze evenementen op het water geweest?

- Ik doe dat soort dingen juist niet omdat het dan veel te druk is.

### 10. Wat was uw indruk over de drukte op de grachten tijdens dit evenement, deze evenementen?

- Het was zo druk, dat het eng was. Woordenwisselingen, boten die tegen elkaar aan botsten.

### 17. Aan welke zaken wilt u dat BBA meer aandacht besteedt?

- Ik vind dat er veel kleine, achtergelaten bootjes in de grachten. Ze moeten worden

- opgeruimd, is geen visitekaartje voor de stad.
  
- Beetje maatschappelijker omgaan met booteigenaren.
- Opruimen van alle gezonken boten en dat soort dingen.
- Ik wil meer aandacht voor wrakken die moeten worden weggehaald, schoonhouden van de grachten.
- De grachten kunnen altijd schoner.
- BBA moet meer service bieden, sneller reageren op aanvragen: minder controleren, meer faciliteren; meneer heeft 4 jaar geleden een aanvraag ingediend waar ze nog op moeten reageren; wij woonbootbewoners worden extra bevoegd in verg met huizenbewoners; ze moeten zich inzetten voor meer zwemfaciliteiten, schoner water, makkelijker recreëren op het water
- Het is wel eens onduidelijk wie waar over gaat: het IJsselmeer is rijkswater, daardoor
- onduidelijk of wij wel onder de jurisdictie van BBA vallen; als we bellen over stankoverlast worden we doorgestuurd naar een andere instantie (dus van het kastje naar de muur) ze moeten het dan zelf oppakken en ons niet het bos insturen
- Het onnodig weghalen van bootjes, er moet beter gekeken worden naar het nut van de regels in plaats van de regels te handhaven want regel is regel. Er zijn te veel regels, en de regels worden te star nageleefd. Er mag een actiever aanschrijfbeleid gevolgd moeten worden wat betreft de half gezonken bootjes.
- Meer optreden tegen dingen die nu gedogen.
- Misschien aan hun eigen publiciteit: wat doen ze eigenlijk?
- Meer opletten op die verwaarloosde bootjes die nooit gebruikt worden, die zouden moeten worden weggehaald want het is geen gezicht.
- Het tegengaan van de verloedering van de woonschepen, die worden verwaarloosd.
- Wrakken weghalen die half onder water liggen.
- Meneer vindt het belachelijke dat hij voor een sticker voor 4 maanden het volle jaar moet betalen.
- Je kan merken dat aan onze kant toename van motorboten, die varen heel erg hard. Ik vind dat ze er harder tegen mogen optreden. Ze varen vaak veel te hard. Het is heel erg link. Tussen de stukken Ertshaven.
- Combinatie met politie waterbeheer, rem worden gezet op de grote boten. Ze varen door Amsterdam om alleen gezien te worden en niet voor wat anderen.
- Meer uit hun boot komen, en meer actief met bewoners praten en situaties bekijken. Ze zijn vrij statisch.
- Ik heb vorig jaar de waterpolitie gebeld om op te treden tegen milieuvcontaminatie en toen is er niets gebeurd. daar moeten ze (ook BBA) meer actief tegen op treden
- Meer informatie over regels.
- De harde muziek die vaak afgespeeld wordt op bootjes.
- Weghalen van halfverzonken boten.
- Ligplaatsen, Waar wel/niet.
- Aan haar eigen opheffing.
- Motorgeluid van militaire boten, is zeer storend.
- Boten niet te snel weghalen.
- Verhoging van binnenwatergeld moet worden doorgevoerd, dan komt gebruik beter tot zijn recht.
- Up to date houden van de eigenaren van de boten.
- Overlast.
- Ze geven nu een soort van plattegrondje uit, maar liever een echte waterkaart. Dit is wat minimaal.
- Ruimere openingstijden van de sluisen.

**19. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van het Meldpunt overlast te water?**

- Media.
- Via milieudienst.
- Door overstromingen in Amsterdam. Weet vaak oppervlakkig over.
- Ik heb daar een brief over gekregen, toen wij hier kwamen wonen.
- Buurkrantje.
- Via burens.
- Via borden langs de kant.
- Werk.
- Via de deelraad.

**22. Met welke klacht(en) heeft u gebeld naar het Meldpunt?**

- Schuim op het water.
- Ik wilde iets organiseren op het water.
- Meerpalen kapot gevaren.

**28. Heeft u verder nog opmerkingen over het onderzoek of Dienst Binnenwaterbeheer?**

- Een groot landelijk evenement als de Amsterdamse grachtenrace krijgt te weinig aandacht.
- Ik houd erg van de gezelligheid op het ondanks dat het wel eens erg druk is.
- Ik ben tegen zo'n verhoging van het liggeld (300%). Dit geld moet besteed worden aan het schoonhouden van de grachten.
- Ik wil dat de ballenlijn op Spoorenburgbassin gerepareerd wordt.
- Er staan teveel woonboten.
- Eens in de 3/4 maanden in het wijkkrantje Echo ofzo, staan al die halfgezonken bootjes, wrakken, waar geen eigenaar meer voor aanmeld binnen afzienbare tijd. Dat ze opgepikt worden. En als niemand komt ophalen wordt het vernietigd. Ik kan me niet voorstellen dat het vernietigd gaat worden. Is het niet mogelijk om de wrakken in openbare verkoop te zetten.
- Meer informatie over meldpunt overlast te water, en dat via vereniging van eigenaren.
- Weinig over gehoord, dat zal wel een goed teken zijn.
- Ze doen het heel goed, en het is zonde dat er schoon water door de wc wordt gespoeld, dat kan ook ander water zijn, bijvoorbeeld wat minder schoon water.
- Ik zou het goed vinden als er meer openbaar vervoer te water zou zijn
- Ik wil wel bootje kopen maar er is geen plek om die boot neer te leggen terwijl er genoeg bootjes aan de kade liggen waar niemand naar omkijkt en die ook nooit van hun plek komen; dat lijkt me niet helemaal juist.
- Vreemd dat er twee onderzoeken zijn, een schriftelijk en een telefonisch. Maak het niet te netjes op het water ! (een beetje rommel is wel leuk)
- Kleine boten op de grachten kennen de regels niet en zorgen voor overlast, ze zitten bijvoorbeeld rondvaartboten in de weg, ze zouden ook een verplicht vaarbewijs moeten hebben zodat ze de regels kennen.
- Bij de brug bij de Hoogstraat van de Kloveniersburgwal, zou een bord geplaatst moeten worden dat aangeeft dat het doodlopend verkeer betreft.
- Wil graag een aankondiging van te voren, al 4x gebeld deze week voor soortgelijk iets en wil zich van te voren een beetje kunnen voorbereiden i.p.v. telefonisch overrompeld te worden.
- Bij de Marnixstraat zijn er ook waterplanten. Het zou leuk zijn als dat op meer plekken zou zijn. Daarbij zijn er erg veel woonarken.
- Ik hoop dat de tarieven hetzelfde blijven.
- Vragenlijst niet helemaal zinvol waar het betreft verschil tussen service en algemene indruk van de BBA; dat onderscheid is moeilijk aan te geven
- Er komen te veel festivals overal, ook op het water.
- Overlast van speedboten op het Nieuwe Meer; is dat ook een taak van het BBA?
- Er zijn in Amsterdam nog heel veel positieve mensen.
- Goed dat deze enquête gehouden wordt.
- Al die enquêtes: er wordt niets mee gedaan; we hebben al zo vaak geklaagd; er worden veel boten naast andere gelegd zonder dat daar toestemming voor is verleend en daar wordt dan niet tegen opgetreden.
- Enige wat ik zou willen is dat ze echt werk maken van al het rommel en wrakken aan de kant.
- Suggesties: Meer vragen over wrakken en dergelijke wat in water ligt.
- Hoop dat alle evenementen blijven.
- De boten moeten op de grachten kunnen blijven liggen.
- Het is voor mij en heelveel mensen onduidelijk, wat verschil is tussen BBA, waterpolitie en havenpolitie.
- Het is een beetje aan de late kant (21.15 uur) dat wij bellen, vindt mevrouw.
- Meer gebruik maken van het water in de vorm van regulier persoonsvervoer (OV), vanwege de verkeersdruk op de grachten.
- Ik ken het alleen van naam, maar heel ver weg.
- Ik heb zelf geen uitzicht op de gracht [resp. woont op begane grond aan de gracht], omdat er woonboten zijn die mijn zicht blokkeren. Beter is het deze woonboten mtegenover de grote bruine muur van het bejaardentehuis te plaatsen en de ouderwetse tjalken (boten) voor mijn deur, deze zijn laag waardoor ik toch zicht heb op de gracht.
- Ik geniet eerdere keer weer van de grachten.
- We vinden de evenementen veel te druk, vandaar dat we er nooit naar toe gaan en het mijden. Anders hadden we het zeker op het water bijgewoond. De sfeer is niet meer zo amicaal als het geweest is.
- Ik vraag me af of Havenbeheer ook dienst uit maakt van de BBA, omdat ik ze vaak over 't IJ zie varen.
- Ik stoort me aan halfverzonken boten.
- Ik wil graag een ligplaats bij het KNSM-eiland.
- Het verbaast mij dat woonboten die al heel lang ergens liggen moeten worden verplaatst.
- Ik vind de Dienst Binnenwaterbeheer een onbeschofte, slecht georganiseerde organisatie.
- Ik vind dat de woonarken op het water opgeknapt moeten worden, veel arken zien er niet uit, is slecht voor het toerisme.
- Er zijn wrakken die er al jaren liggen, graag weghalen of de eigenaar aanschrijven.
- Ik vind dat er meer watertuinen aangelegd mogen worden.

- Kan vraag niet zo beantwoorden, kijk niet zozeer naar het water van de grachten zelf maar naar het totaalplaatje.
- Dienst Binnenwaterbeheer is erg chaotisch betreft het uitdelen van vergunningen.
- Wel leuk om nepeilandjes te plaatsen in de grachten, beter voor de vissen en als er een dier in het water valt kan het daar zo'n eilandje toe zwemmen, en dat is wel leuk.
- Binnenwaterbeheer zou iets bekender moeten worden want vooral mensen die aan de gracht wonen in het centrum zouden meer op de hoogte moeten zijn als er een klacht is of als ze zien dat er bijv. ergens geloosd wordt.
- Ik vind dat er te weinig steigers zijn op het Java-eiland.
- Beetje nutteloos onderzoek voor mij omdat ik niet veel met water te maken heb.
- Er mag wel wat worden gedaan aan half kapotte en gezonken boten, die liggen soms jaren op hun plek zonder dat ze worden weggehaald.
- Ik vind het jammer dat geen onderscheid wordt gemaakt tussen de commerciële rondvaartboten en de andere. De rondvaartboten houden zich niet aan de regels op het water. Daar geldt het recht van de sterkste. S.v.p optreden tegen eigenaren van gezonken boten en verwaarloosde woonboten.
- Prima onderzoek, sommige onderzoeken zijn vervelend maar deze was best prima.
- Ik wil de grachten schoner zodat je er in kunt vallen zonder problemen.
- Ik vind het storend dat de half of heel gezonken bootjes niet worden opgeruimd.
- Waar ik vind dat ze een keer wat aan moeten doen is het beslag die de woonboten leggen op de omgeving, het zijn net een soort aparte staten geworden inclusief complete tuinen. Ik vind dat te veel van het goede. Woonboten waren namelijk oorspronkelijk van tijdelijke duur. Ze moeten gewoon leeg blijven.
- Aan het water waar ik aan woon, komen 's nachts boten langs met gevaarlijke stoffen. Dat vind ik wat verontrustend. Als ik de deuren of ramen open heb, heb ik last van de stank van de brandstof en een vette neerslag (op de ramen).
- Ik vind dat ze meer bekendheid aan het Meldpunt overlast te water moeten geven, ze moeten hiervoor meer reclame maken op tv en in de plaatselijke kranten.
- Bij evenementen vind ik het een te grote chaos (zoals bij Sail en Koninginnedag). Ik vind dat er meer orde moet komen en dat alles in goede banen geleid moet worden (zoals bij de Gay parade waar alles een richting op gaat). Het probleem bij Sail is dat echt iedereen het water op gaat, waaronder ook kleine rubberen bootjes wat
  - natuurlijk gevaarlijk is.
- Veel wrakken in het water, mag vaker wat aan worden gedaan. Ook veel woonboten die veel achterstallig onderhoud hebben en er gewoon zeer slecht uit zien en dat is storend.
- De Lijnbaansgracht waar ik vlak bij woon is niet geschikt voor motorboten. Het is er erg smal. Toch vaart men geregeld hard door deze gracht wat de nodige (geluids) overlast veroorzaakt. Ook worden hierdoor de nesten van de vogels verwoest en ook de vogels moeten het ontgelden. Op een bepaald punt stopt de gracht wat velen niet weten dus moeten ze weer terug wat ook de nodige overlast veroorzaakt. Er zou een ketting moeten komen waardoor mensen met een motorboot geweerd zouden moeten worden. Al het geluid wordt versterkt door de weerkaatsing op het water. Dit alles staat in contrast met het feit dat we als bewoners geen boot op deze gracht meer mogen hebben!!
- Die waterplanten zoals bij de Lijnbaansgracht meer stimuleren. Geeft een grote diversiteit aan planten en dieren en dat geeft leven in de stad.
- In de buitenwijken gooien veel mensen van buitenlandse afkomst veel afval in de gracht omdat ze dat van hun geloof niet in de vuilnisbak mogen gooien, en dat geeft een zootje in de gracht.

## Bijlage 9 Respons walbewoners

Eindstand	Totaal	
	abs	%
<b><u>1a. Bruto steekproef:</u></b>	<b>1600</b>	<b>100%</b>
* niet gebruikt	0	
* stratificatie bereikt	857	
* systeemfout e.d.	0	
<b><u>1b. Bruto steekproef exclusief niet gebruikte nummers:</u></b>	<b>743</b>	<b>100%</b>
-		
<b><u>2. Kaderfout 1</u></b>		
* geen gehoor	1	0%
* antwoordapparaat	2	0%
* in gesprek	1	0%
* afgesloten nummer, informatietoon	35	5%
* buiten doelgroep	1	0%
* faxnummer	0	0%
* 06-nummer	0	0%
* adres onbekend	8	1%
<b>subtotaal</b>	<b>48</b>	<b>6%</b>
<b><u>3. Kaderfout 2</u></b>		
* afspraak maken, gemaakt	35	5%
* juiste persoon langdurig afwezig	7	1%
* juiste persoon niet in staat	22	3%
* taalprobleem	23	3%
* geen huishouden	7	1%
* reeds ondervraagd	2	0%
<b>subtotaal</b>	<b>96</b>	<b>13%</b>
<b><u>4. Weigering</u></b>		
* weigering , geen interesse in onderwerp	69	9%
* weigering, principieel	70	9%
* weigering, te druk, geen tijd	56	8%
<b>subtotaal</b>	<b>195</b>	<b>26%</b>
<b><u>5. Respons</u></b>		
* geslaagd	404	54%
<b><u>6. Respons excl. Kaderfout 1 en 2</u></b>	<b>404</b>	<b>67%</b>