



Waterschap **Scheldestromen**

Klanttevredenheids- onderzoek Veerse Meer 2018

Datum : maandag 3 september 2018
Versie :
Registratienummer: 2018032638

Behandeld in db:
Behandeld in commissie :
Behandeld in av:

Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Samenvatting.....	3
2	Uitvoering Klanttevredenheidsonderzoek Veerse Meer 2018.....	4
2.1	Uitvoering.....	4
2.2	Vragenlijst	4
2.3	Resultaten, conclusie en aanbevelingen analyse.....	4
3	Resultaten	5
3.1	Algemeen deel KTO 2018	5
3.2	Vergelijking resultaten strandbezoekers: locatie De Meerkoet, Schelphoek en Oranjeplaat	6
3.3	Resultaten surfers: Schotsman en Ruiterplaat.....	7
3.4	Resultaten eilandbezoekers: Mosselplaat, Schutteplaat en de Omloop	9
4	Conclusie	11
4.1	Algemeen	11
4.2	Conclusies per doelgroep/ locatie	12
5	Aanbevelingen	13

1 Inleiding

Eind 2008 hebben de Provincie Zeeland, de gemeenten Veere, Noord-Beveland, Middelburg en Goes en het waterschap een convenant gesloten: samen werken zij aan goede voorzieningen rondom het Veerse Meer. Daarnaast werkt het waterschap samen met de Gebruikersraad Veerse Meer, waarin diverse marktpartijen zitten. De partners hebben afgesproken dat het waterschap periodiek onderzoek uitvoert naar de tevredenheid van de gebruikers. In 2010 is in dit kader het eerste klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gehouden. De voorzieningen werden toen met een 7,9 beoordeeld.

Met de bevindingen uit het vorige onderzoek zijn de verschillende partijen aan de slag gegaan. In 2019 maken de partijen afspraken over een nieuw convenant. De uitslag van het Klanttevredenheidsonderzoek van dit jaar (KTO 2018) kan hierin meegenomen worden.

1.1 Samenvatting

Eind 2008 hebben de provincie Zeeland, de gemeenten Veere, Noord-Beveland, Middelburg en Goes en het waterschap een convenant gesloten voor de samenwerking rond het beheer en onderhoud van de voorzieningen rondom het Veerse Meer (2009-2019). In artikel 4 van dit convenant staat opgenomen dat het waterschap periodiek onderzoek uitvoert onder de gebruikers van het Veerse Meer naar hun tevredenheid over het beheer en onderhoud van de voorzieningen. In 2010 is voor het eerst zo'n onderzoek gehouden, in de zomer van 2018 heeft het tweede onderzoek plaatsgevonden. Het onderzoek is uitgevoerd door de educatiemedewerkers van het waterschap. In 2010 is het onderzoek op papier afgenomen bij 322 bezoekers. In 2018 digitaal via Survey Monkey op de iPad bij 350 bezoekers.

Uit het onderzoek blijkt dat de ondervraagden toen en nu zeer tevreden zijn met de voorzieningen rond het Veerse Meer. In 2010 kregen de voorzieningen gemiddeld een 7,9, in 2018 een 8,4. Ook in de opmerkingen aan het eind geeft men veel complimenten voor de gebieden. Belangrijkste knelpunten in het KTO 2010 waren lokaal het onvoldoende schoonhouden van de toiletten en lokaal het opruimen van hondenpoep. Ook was de naamsbekendheid van het waterschap onvoldoende. In het KTO 2018 komen deze punten weer naar voren, met vergelijkbare scores. Afwijkingen in de scores van 2010 zitten voornamelijk in de bekendheid met de regelgeving, bijvoorbeeld voor het maken van een kampvuur, die is gedaald. Ook lijkt het erop dat de camper als vervoersmiddel is toegenomen. In 2018 is bovendien gevraagd wat men van de 24-uurs regeling vindt. De strand- en surfbezoekers zijn het voor 96% eens met deze regeling. De eilandbezoekers zijn het voor 56% eens met deze regeling. Ze geven ook duidelijk aan dat ze liever een 3x24-uurs regeling hebben én dat er ook gehandhaafd moet worden. De regeling op het Grevelingenmeer wordt vaak als goed voorbeeld genoemd. Tot slot is gevraagd welke informatiebron men raadpleegt voor informatie over een plek rond het Veerse Meer. 72% zoekt die informatie via Google.

2 Uitvoering Klanttevredenheidsonderzoek Veerse Meer 2018

2.1 Uitvoering

Om een goede vergelijking te kunnen maken met het onderzoek uit 2010, is zoveel mogelijk dezelfde aanpak aangehouden. Het grootste verschil met 2010 is dat het onderzoek toen op papier is afgenomen en nu digitaal. Dat gebeurde met het programma Survey Monkey via een iPad. Er zijn per locatie op maat gemaakte vragenlijsten gebruikt. De vragenlijsten zijn in het Nederlands en het Duits opgesteld. Vervolgens zijn de educatiemedewerkers van het waterschap op pad gegaan bij de verschillende locaties en hebben daar mensen aangesproken. Janneke Haarhus Tekst & Communicatie heeft het onderzoek opgezet, gecoördineerd en de voorliggende rapportage geschreven.

Om voldoende enquêtes onder booteigenaren en zeilers af te nemen, zijn niet alleen de eilanden bezocht, maar ook de haven bij de Omloop, Wolphaartsdijk en Oostwatering. In de haven zijn de educatiemedewerkers op zoek gegaan naar mensen die bekend waren met de eilanden. Hier is voor gekozen omdat er eind augustus niet veel mensen meer op de eilanden waren en we anders aanzienlijk minder enquêtes voor deze doelgroep zouden hebben dan in 2010.

Voor het KTO 2010 en het KTO 2018 zijn de volgende doelgroepen ondervraagd:

- Strandbezoekers op locatie de Meerkoet, Schelphoek en Oranjeplaat;
- Surfers en dagrecreanten op locatie de Schotsman en Ruitersplaat;
- Zeilers en booteigenaren op locatie de Schutteplaat en Mosselplaat (eilanden) en in 2018 de haventjes van de Omloop, Wolphaartsdijk en Oostwatering.

doelgroep	2010	2018
strandbezoekers	172	170
surfers en dagrecreanten	91	106
booteigenaren en zeilers	59	74
Totaal aantal ondervraagden	322	350

2.2 Vragenlijst

De opbouw en inhoud van de drie vragenlijsten bestaan uit een algemeen gedeelte en een gedeelte dat specifiek over die locatie gaat. Zo is het vervoermiddel om bij een eiland te komen altijd een boot en vraag je alleen bij surflocaties of het makkelijk is het water in te gaan. Zo zijn er nog wat kleine verschillen. Voor het KTO 2018 zijn verder dezelfde vragen gebruikt als in het KTO 2010. Dit zijn vragen over de faciliteiten en het onderhoud van de voorzieningen: voldoende vuilnisbakken, schone toiletten, onderhoud groen, etc. Ook is gevraagd naar een rapportcijfer voor het gebied, hoe vaak men het Veerse Meer bezoekt en met welk vervoersmiddels de respondenten gekomen zijn. In het KTO 2018 zijn een aantal vragen toegevoegd. Zo is gevraagd wat men van de 24-uurs regeling vindt en welke informatiekanaalen mensen gebruiken als ze informatie zoeken over het Veerse Meer.

2.3 Resultaten, conclusie en aanbevelingen analyse

De resultaten zijn opgenomen in de voorliggende rapportage. Net als in het KTO 2010 is aantal ondervraagden statistisch gezien niet voldoende om uitspraken te kunnen doen over alle gebruikers. Maar het geeft uiteraard wel een beeld van de ervaringen van de gebruikers van het Veerse Meer. Daarom wordt in het rapport gesproken over % van de *ondervraagden* en niet over % van de *gebruikers*. In de vergelijking tussen KTO 2010 en KTO 2018 is ervoor gekozen om de punten te die 10% hoger of lager scoorden dan in 2010, te bespreken als een afwijkende score. Naast een aantal algemene conclusies en aanbevelingen zijn er per doelgroep specifieke conclusies, verbeterpunten en maatregelen vermeld.

3 Resultaten

3.1 Algemeen deel KTO 2018

- **Nationaliteit:** in totaal hebben 350 gebruikers van het Veerse Meer meegedaan aan het onderzoek. Van hen was 66% Nederlands, 21% Vlaams, 12% Duits en 1% kwam uit een ander land.
- **Rapportcijfer:** de recreatiegebieden krijgen gemiddeld een 8,4 als rapportcijfer.
- **Overlast:** er werd gevraagd of men last had van hondenpoep, zwerfvuil, ongedierte, hangjongeren, of geen van deze onderwerpen. 63% geeft aan dat ze geen last hadden van deze onderwerpen. 21% heeft last van hondenpoep, 8,6% van zwerfvuil, 3,8% van ongedierte en 3% van hangjongeren.
- **Naamsbekendheid waterschap:** 23% geeft aan het waterschap te bellen bij vragen of klachten over het beheer en onderhoud.
- **Mening over 24-uurs regeling:** we hebben de respondenten de volgende vraag voorgelegd: *'Sinds 2012 controleren het waterschap en de gemeenten of mensen niet langer dan 24 uur een ligplaats gebruiken. Wie er langer ligt, krijgt bij controle een bekeuring. Wat vindt u van deze maatregel?'* Bij de beantwoording van deze vraag is er een groot verschil tussen de bezoekers van de eilanden en de bezoekers van de strand- en surflocaties. Van de eilandbezoekers is 56% het eens met deze regeling. Op de strand- en surflocaties is 96% het eens met de regeling.
- **Informatiebron:** op de vraag *'Als u informatie zoekt over een plek rond het Veerse Meer, waar zoekt u dan?'* Antwoordt 72% google, 26% anders en 1% folders. Van de groep die Anders kiest, geeft 22% van die groep aan dat ze bij het VVV gaan zoeken. Dit is 6% van het totaal. Verder worden hier heel algemene antwoorden gegeven: bij de camping, mond op mond, zoek niks op want ken het allemaal, etc.

Vergelijking resultaten algemene vragen 2010-2018

Onderwerp	2010	2018
Nationaliteit respondenten	75% Nederlands 25% Duits of Vlaams	66% Nederlands 33% Duits of Vlaams 1 % ander land
Rapportcijfer voor recreatiegebieden	7,9	8,4
Toiletten	Lokaal niet goed schoon	Lokaal niet goed schoon
Ik heb last van: [aanvinken] Zwerfvuil, ongedierte, hondenpoep, hangjongeren, geen van bovenstaande.	Hondenpoep wordt niet goed opgeruimd.	21% heeft last van hondenpoep; 63% geeft aan geen last te hebben van de genoemde antwoorden; 16% heeft last van ongedierte, hangjongeren of zwerfvuil.
Bij vragen of klachten bel ik	Zo'n 22% zou het waterschap bellen bij klachten of vragen over het onderhoud.	23% belt het waterschap 20% belt een gemeente 21% belt een andere instantie of organisatie 36% weet niet wie ze moeten bellen
Wat vindt u van de 24-uurs maatregel?	n.v.t.	Locatie eilanden: 56% (helemaal) mee eens 44 % (helemaal) mee oneens Locatie strand- en surf: 96% (helemaal) mee eens

Als u informatie zoekt over een plek rond het Veerse Meer, waar zoekt u dan?	n.v.t.	4% (helemaal) mee oneens 72% google 1% folders 27% anders, 22% daarvan noemt VVV. Dat is 6% van alle respondenten.
--	--------	---

3.2 Vergelijking resultaten strandbezoekers: locatie De Meerkoet, Schelphoek en Oranjeplaat

Onderwerp	2010	2018
strand	80% is tevreden over de kwaliteit van het strand	79% is tevreden over de kwaliteit van het strand
groenvoorzieningen	95% is tevreden over de kwaliteit van de groenvoorzieningen	98% is tevreden over de kwaliteit van de groenvoorzieningen
parkeergelegenheid	94% vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is	96% vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is
invalidenparkeerplaatsen	35% vindt dat er voldoende invalidenparkeerplaatsen zijn, 7% is het hier niet mee eens, 58% heeft hier geen mening over.	53% vindt dat er voldoende invalidenparkeerplaatsen zijn 2% is het hier niet mee eens 45% heeft hier geen mening over.
bewegwijzering	83% vindt de bewegwijzering duidelijk	79% vindt de bewegwijzering duidelijk, 15% heeft hier geen mening over.
toiletten	70% vindt dat er voldoende toiletten staan. 41% vindt de toiletten schoon, 28% is het daar niet mee eens en 31% heeft geen mening.	89% vindt dat er voldoende toiletten staan 55,3% vindt de toiletten schoon 5,3% is het daar niet mee eens 39,3% heeft geen mening.
vuilnisbakken	82% vindt dat er voldoende vuilnisbakken staan	91% vindt dat er voldoende vuilnisbakken staan.
overlast	16% heeft last van zwerfvuil 4% van ongedierte 5% van hangjongeren 30% van hondenpoep 53% heeft geen last van het bovenstaande	14% heeft last van zwerfvuil 1% heeft last van ongedierte 4% heeft last van hangjongeren 27% heeft last van hondenpoep 61% heeft geen last van het bovenstaande
spelregels	50% is bekend met de spelregels 90% daarvan is het eens met de spelregels 56% vindt dat er voldoende gehandhaafd wordt	31% is bekend met de spelregels 94% daarvan is het eens met de spelregels 50% vindt dat er voldoende gehandhaafd wordt
bekendheid waterschap	20% zou het waterschap bellen bij vragen of klachten 12% zou de gemeente bellen 56% heeft geen idee wie ze moeten bellen	19% zou het waterschap bellen bij vragen of klachten 28% zou de gemeente bellen 33% heeft geen idee wie ze moeten bellen 20% zou een andere instantie bellen
aanleiding bezoek	45% komt voor het strand 22% komt om te wandelen 17% komt om te fietsen 34% komt om te surfen (meerdere antwoorden mogelijk)	41% komt voor het strand (met name locatie Meerkoet, Schelphoek) 13% komt om te wandelen 7% komt om te fietsen 23% komt voor de watersport 37% komt voor de rust, relaxen, zitten, bootjes kijken (met name locatie Oranjeplaat) (meerdere antwoorden mogelijk)
frequentie bezoek	20% komt hier één keer per week	28% komt hier één keer per week

	26% komt hier meerdere keren per week 26% komt hier één keer per maand 22% komt voor het eerst	39% komt hier meerdere keren per week 12% komt hier eens per maand 21% komt hier voor het eerst
vervoersmiddel	80% komt met de auto 7% komt op de (brom)fiets 8% komt te voet 5% komt met de camper	72% komt met de auto 9% komt met de (brom)fiets 5% komt te voet 14% komt met de camper
rapportcijfer voor het gebied	7,8	8,4

Opmerkingen 2010	Opmerkingen 2018
<ul style="list-style-type: none"> • Speeltuin voor de kinderen; • De stenen zijn te scherp om het water in te gaan (matten plaatsen); • Beter aangeven wie mensen kunnen bellen bij vragen of klachten; • Lof voor het gratis parkeren. <p>Alleen in 2010 vaak genoemd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer eet- en drinkvoorzieningen; • EHBO-post; • Hangjongeren komen er 's avonds en 's nachts en laten rommel achter; • Pijlen op de parkeerplaats om eenrichtingsverkeer aan te geven; • Overnachten moet mogelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Speeltuin wordt genoemd, maar niet vaak. Wat wel vaak genoemd wordt, is dat het een fijne, veilige plek is om met kinderen te komen; • Lastige toegang tot het water door stenen; • Beter aangeven wie mensen kunnen bellen bij vragen of klachten; • Lof voor het gratis parkeren. <p>Alleen in 2018 vaak genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meest genoemde opmerking bij de Oranjeplaat is dat het kraantje gemist wordt; • Veel opmerkingen over hondenpoep en loslopende honden; • Andere mensen zijn blij dat de hond daar juist lekker los mag; • Bodem is blubberig en water is vies.

3.3 Resultaten surfers: Schotsman en Ruiterslaap

Onderwerp	2010	2018
water toegankelijk voor surfers	96% vindt dat het water goed toegankelijk is voor surfers	96% vindt dat het water goed toegankelijk is voor surfers
oeverrand	73% is tevreden over de oeverrand	77% is tevreden over de oeverrand
groenvoorzieningen	93% is tevreden over de groenvoorzieningen	96% is tevreden over de groenvoorzieningen
parkeergelegenheid	90% vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is	95% vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is
invalidenparkeerplaatsen	30% vindt dat er voldoende parkeerplaatsen zijn 3% vindt dat er onvoldoende invalidenparkeerplaatsen zijn 67% heeft geen mening	33% vindt dat er voldoende invalidenparkeerplaatsen zijn, 12% vindt dat er onvoldoende invalidenparkeerplaatsen zijn 55% heeft geen mening
bewegwijzering	84% vindt de bewegwijzering goed	79% vindt de bewegwijzering goed
toiletten	71% vindt dat er voldoende toiletten staan 61% vindt dat de toiletten schoon zijn	61% vindt dat er voldoende toiletten zijn 49% vindt dat de toiletten schoon zijn
vuilnisbakken	62% vindt dat er voldoende vuilnisbakken staan	72% vindt dat er voldoende vuilnisbakken staan
overlast	31% heeft last van zwerfvuil 3% van ongedierte 3% van hangjongeren 21% van hondenpoep 57% heeft geen last van het bovenstaande	5% heeft last van zwerfvuil 1% heeft last van ongedierte 0% heeft last van hangjongeren 20% heeft last van hondenpoep 77% heeft geen last van het bovenstaande
spelregels	65% is bekend met de spelregels	56% is bekend met de spelregels

	93% daarvan is het eens met de spelregels 67% vindt dat er voldoende gehandhaafd wordt	98% daarvan is het eens met de spelregels 83% vindt dat er voldoende gehandhaafd wordt
bekendheid waterschap	14% zou het waterschap bellen bij vragen of klachten 7% zou de gemeente bellen 11% zou camping de Schotsman bellen 57% heeft geen idee wie ze moeten bellen	21% zou het waterschap bellen bij vragen of klachten 26% zou de gemeente bellen 11% zou camping de Schotsman bellen 35% heeft geen idee wie ze moeten bellen 7% zou een andere instantie bellen
aanleiding bezoek	84% komt voor de watersport Verder dagrecreanten	49% komt voor de watersport Verder dagrecreanten die komen voor een dagje aan het water
frequentie bezoek	33% komt meerdere keren per week 29% komt één keer per maand 20% komt één keer per week 19% komt voor het eerst	43% komt meerdere keren per jaar 20% komt één keer per week 17% komt één keer per maand 20% komt voor het eerst
vervoersmiddel	81% komt met de auto 1% komt op de fiets 18% komt met de camper	58% komt met de auto 3% komt op de fiets 2% komt lopend 37% komt met de camper
rapportcijfer voor het gebied	7,8	8,6

Opmerkingen 2010	Opmerkingen 2018
<ul style="list-style-type: none"> • Te weinig afvalbakken, vooral bij de jongeren-camping en de kitesurfshop; • Last van oesters en kwallen; • Hangjongeren komen er 's avonds en 's nachts en laten rommel achter. <p>Vooral in 2010 genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veel boten liggen er langer dan toegestaan; • De fietsweg is niet zo prettig en wordt als gevaarlijk ervaren; • Plaatsen maken waar campers kunnen overnachten (betaald); • Meer doorgangen voor surfers tussen de geparkeerde auto's door; • Groenstrook tussen water en paaltjes breder maken om windsurfspullen neer te leggen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Veel genoemd: te weinig afvalbakken; • Veel genoemd: veel stenen en oesters maken het lastig het water in te gaan; • Paar keer genoemd: hangjongeren. <p>Vooral in 2018 genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer plekken voor campers om te overnachten: niet genoemd, wel dat er meer gehandhaafd moet worden op wildkampeeders; • Verder veel genoemd: hondenpoep; • Verder vooral veel positieve reacties; mensen komen hier graag.

3.4 Resultaten eilandbezoekers: Mosselplaat, Schutteplaat en de Omloop

Onderwerp	2010	2018
afmeervoorzieningen	62% vindt dat er voldoende afmeer- capaciteit is 80% vindt dat de staat van de afmeer- voorzieningen goed is 80% vindt het type afmeervoorzienin- gen goed	87% is tevreden over de afmeer- capaciteit 96% vindt dat de staat van de afmeer- voorzieningen goed is 95% vindt het type afmeervoorzienin- gen goed
groenvoorzieningen	97% is tevreden over de groenvoorzie- ningen	99% is tevreden over de groenvoorzie- ningen
bewegwijzering	76% vindt de bewegwijzering goed	53% vindt de bewegwijzering goed
toiletten	83% vindt dat er voldoende toiletten staan 36% vindt dat de toiletten schoon zijn	81% vindt dat er voldoende toiletten zijn 69% vindt dat de toiletten schoon zijn
vuilnisbakken	93% vindt dat er voldoende vuilnisbak- ken staan	88% vindt dat er voldoende vuilnisbak- ken staan
overlast	7% heeft last van zwerfvuil 3% van ongedierte 2% van hangjongeren 36% van hondenpoep 54% heeft geen last van het boven- staande	4% heeft last van zwerfvuil 15% heeft last van ongedierte 7% heeft last van hangjongeren 18% heeft last van hondenpoep 70% heeft geen last van het boven- staande
spelregels	90% is bekend met de spelregels 93% daarvan is het eens met de spel- regels 58% vindt dat er voldoende gehand- haafd wordt	74% is bekend met de spelregels 70% daarvan is het eens met de spelre- gels 41% vindt dat er voldoende gehand- haafd wordt
bekendheid water- schap	34% zou het waterschap bellen bij vragen of klachten 45% heeft geen idee wie ze moeten bellen 21% zou een andere instantie bellen	30% zou het waterschap bellen bij vra- gen of klachten 44% heeft geen idee wie ze moeten bel- len 26% zou een andere instantie bellen
aanleiding bezoek	85% komt voor de watersport Verder dagrecreanten	77% komt voor de watersport 7% verblijft hier voor langere tijd (tweede huis) of als vakantie Verder dagrecreanten en een aantal mensen die er voor langere tijd verblij- ven.
frequentie bezoek	34% komt meerdere keren per week 24% komt één keer per maand 23% komt één keer per week 19% komt voor het eerst	40,3% komt meerdere keren per week 22,3% komt één keer per week 9% komt één keer per maand 28,3% komt voor het eerst
rapportcijfer voor het gebied	8,2	8,6

Opmerkingen 2010	Opmerkingen 2018
<ul style="list-style-type: none"> • De palen moeten terugkomen in de haven; • Boxen zijn er niet meer. Daardoor minder plaats en last van wind en golven van voorbijvarende boten; • Bredere boxen voor grotere schepen; • Meer steigers, ankerboeien of afmeerogen aan de steigers; • Honden aan de lijn. • Bordje hondenpoep opruimen; 	<ul style="list-style-type: none"> • Paar keer genoemd: vieze steigers; • Hondenpoep niet genoemd; • Niks over boxen; • Veel opmerkingen over de ringen: die zijn niet handig, liever bolders en kikkers. • Veel opmerkingen over de 24-uurs regeling: te strak, liever 3x24 en handhaven. Regeling Grevelingenmeer wordt vaak genoemd als goed voorbeeld;

<ul style="list-style-type: none">• De diepgang van het water bij de steigers is niet toereikend voor grotere boten;• Last van kwallen;• Mensen eigenen zich ligplaatsen toe, waardoor anderen geen kans krijgen;• Meer controle op vaarbewijs en snelheid;• Vaker toiletten reinigen in hoogseizoen;• Steigers vaker afspreken i.v.m. ganzen- en meeuwenpoep.	<ul style="list-style-type: none">• Ook vaak genoemd: te weinig diepgang bij de steigers voor de wat grotere boten;• Zowel Duitsers, Belgen en Engelsen zijn negatief over de nieuwe hotels, gebouwen en huizen die de afgelopen jaren aan het Veerse Meer gebouwd zijn;• Tip voor extra steigers: nieuw eilandje aanleggen of losse steiger in Veerse Meer;• Veel klachten over jongeren die brandplekken veroorzaken door vuurtjes of barbecue;• Ondervraagden geven ook aan met elkaar te zorgen voor schone steigers;• Fijn dat er tegenwoordig iets meer politiecontrole is, maar het kan beter. Sommige boten varen heel erg hard en maken veel golfslag. Soms bijna botsingen gemeld;• Meer controle gewenst bij de Veerse gatdam en bij de Omloop op de 24 uren regeling;• Veel complimenten, voor de medewerkers van het waterschap die alles onderhouden.
---	--

4 Conclusie

Op basis van de resultaten die staan weergegeven in hoofdstuk 3, zijn in hoofdstuk 4 conclusies getrokken. In paragraaf 4.1 staan de algemene conclusies, in paragraaf 4.2 de conclusies die locatiegebonden zijn. In de vergelijking tussen KTO 2010 en KTO 2018 moet rekening gehouden worden met het feit dat het onderzoek niet voldoende respondenten heeft om representatief te zijn voor alle gebruikers van het Veerse Meer. Voor dit rapport is ervoor gekozen om de punten die 10% hoger of lager scoorden dan in 2010 te behandelen als afwijkend. Deze onderwerpen staan in het rood.

4.1 Algemeen

Met een gemiddeld rapportcijfer van een 8,4 geven de respondenten aan zeer tevreden te zijn met de gebieden rond het Veerse Meer. Er komen uiteraard ook verbeterpunten naar voren. Die staan hieronder per onderwerp verder uitgewerkt. Het meest in het oogspringend, zijn de klachten over hondenpoep, en de spelregels. Men kent de regels niet goed, en aanzienlijk minder goed dan in 2010. Dubbel is dat men aangeeft het eens te zijn met de 24-uurs regeling, maar er is ook veel kritiek op. Men heeft liever 3x24 uren en vindt ook dat er onvoldoende gehandhaafd wordt. Ook de naamsbekendheid van het waterschap is nog niet veel toegenomen in vergelijking met 2010.

Onderwerp	Conclusies
groenvoorzieningen	Zowel in 2010 als in 2018 is men zeer tevreden over de groenvoorzieningen.
bewegwijzering	Men is nu minder tevreden over de bewegwijzering dan in 2010. Voor de strandbezoekers en de surfers is dit verschil maar een paar procent. Bij de eilandbezoekers is de tevredenheid met de bewegwijzering gedaald van 76% naar 53% en dus een duidelijk aandachtspunt.
toiletten	De eilandbezoekers zijn tevreden over de hoeveelheid toiletten. Ook geven nu aanzienlijk (ruim 30% meer dan in 2010) meer respondenten aan tevreden te zijn over het schoonhouden ervan. Voor de strandbezoekers en de surfers is het schoonhouden van de toiletten en de hoeveelheid toiletten nog steeds een aandachtspunt.
invalidenparkeerplaatsen	Zo'n 50% geeft aan geen mening te hebben over de hoeveelheid invalidenparkeerplaatsen. De resultaten die er zijn, zijn dus van een kleine groep en laat opvallende schommelingen zien. Gezien het geringe aantal respondenten dat hier uitspraken over doet, is het lastig betrouwbare uitspraken te doen op basis van dit onderzoek.
vuilnisbakken	Zowel in 2010 als in 2018 is men tevreden over het aantal vuilnisbakken.
overlast	Grootste ergernis blijft hondenpoep en het loslopen van honden. Op de eilanden klaagt men nu meer over jongeren die vuur maken of barbecueën.
spelregels	De bekendheid met de spelregels was in 2010 68% en is nu 54%. Dit is dus aanzienlijk gedaald en een duidelijk aandachtspunt.
bekendheid waterschap	De bekendheid met het waterschap was in 2010 20% en is nu 23%. Dat lijkt een kleine stijging, maar aangezien dit onderzoek niet 100% representatief is voor alle gebruikers van het Veerse Meer, kan aan deze kleine stijging niet teveel waarde gehecht worden. De bekendheid is ongeveer gelijk gebleven. Wel is de groep die geen idee heeft waar ze terecht kunnen, gedaald. Dit was 53% en is nu 37%. Die daling is te verklaren doordat nu meer mensen aangeven de gemeente te bellen.
aanleiding bezoek	Het overgrote deel, komt voor de bestemming die de locatie heeft.
camper	De camper was geen standaardantwoord op de vraag met welk vervoersmiddel men was, maar werd vaker als open antwoord gegeven dan in 2010. Het lijkt er dus op dat er meer mensen met de camper komen.
frequentie bezoek	Is ongeveer gelijk gebleven.
rapportcijfer voor het gebied	De gebieden worden hoger gewaardeerd dan in 2010. Van een 7,9 naar een 8,4.

De twee vragen hieronder zijn toegevoegd aan het KTO 2018	
24-uurs regeling	Van de eilandbezoekers geeft 56% aan het eens te zijn met deze regeling. Van de surf- en strandbezoekers 96%. Maar zij hebben in de praktijk natuurlijk niet veel te maken met de regeling. Uit de opmerkingen blijkt dat veel mensen ontevreden zijn over de regeling. Veel mensen verwijzen naar de regeling in het Grevelingenmeer. De suggestie voor 3x24 uur wordt ook vaak gegeven.
Informatiebron Veerse Meer	De belangrijkste informatiebron is Google. 72% van de mensen geeft aan hier informatie te zoeken.

4.2 Conclusies per doelgroep/ locatie

Doelgroep/ locatie	onderwerp	conclusie
Strandbezoekers: Meerkoet, Schelphoek, Oranjeplaat	<ul style="list-style-type: none"> • strand • kinderen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zowel in 2010 als in 2018 is men tevreden over het strand. De locaties Meerkoet-Schelphoek lopen in elkaar over en zijn vergelijkbaar. De Oranjeplaat is een andere locatie en geeft ook andere reacties. Zo geeft men daar aan niet speciaal voor het strand te komen, maar om te zitten/relaxen/voor de recreatie. • Verbeterpunt is de toegang tot het water, de stenen maken het moeilijk. Verder vinden mensen het water vaak vies. • Het is een geliefde plek om met kinderen te komen. Een speeltoestel wordt wel als wens genoemd, maar niet zo vaak als in 2010.
Surfers: Schotsman, Ruitenplaat	<ul style="list-style-type: none"> • invalidenparkeerplaatsen • toegangwater • campers 	<ul style="list-style-type: none"> • Een kleine groep geeft aan dat er onvoldoende invalidenparkeerplaatsen zijn. Ook merkt iemand op dat het bijna niet mogelijk is om met een rolstoel bij het water te komen. • Men is net als in 2010 tevreden over de toegang tot het water. Wel blijven de stenen en oesters het lastig maken het water met blote voeten in te gaan. • Men vindt dat er meer gehandhaafd moet worden op wildkampeerders. • Het lijkt erop dat meer mensen met de camper komen dan in 2010. Toen max 18%, nu 37%.
Eilandbezoekers: Mosselplaat, Schutteplaat	<ul style="list-style-type: none"> • afmeercapaciteit • bewegwijzering 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer (25%) mensen geven aan tevreden te zijn over de afmeercapaciteit, dan in 2010. Ook de staat van de afmeercapaciteit wordt positiever beoordeeld. Wel veel opmerkingen over de diepgang; die is voor veel grote boten onvoldoende. En men heeft liever bolders en kikkers dan ringen. • De bewegwijzering wordt aanzienlijk minder positief beoordeeld dan in 2010. Dit wijkt ook sterk af van de strand- en surflocaties.

5 Aanbevelingen

Hieronder staat een opsomming van een aantal conclusies uit het KTO 2018.

1. **Informatievoorziening:** de bewegwijzering scoort slechter dan in 2010, met name voor de eilanden. De naamsbekendheid van het waterschap is ongeveer gelijk gebleven, maar de meeste mensen weten niet waar ze terecht kunnen bij vragen of klachten over het Veerse Meer. Ook de 24-uurs regeling en de andere spelregels zijn niet voldoende bekend. Deze aandachtspunten kunnen gebundeld worden door informatieborden te plaatsen. Daarop kan in elk geval informatie komen over de regels die gelden in dat gebied. Ook kan daar komen te staan met wie men contact kan opnemen bij klachten. Hoewel verschillende partijen betrokken zijn bij het onderhoud van het Veerse Meer, is het wellicht handig om één centraal aanspreekpunt te organiseren. Een soort frontoffice. Dit zou bijvoorbeeld gerealiseerd kunnen worden door de website veersemeer.com een prominente plek te geven in de communicatie over het Veerse Meer. Uit het onderzoek blijkt dat 72% van de bezoekers via Google op zoek gaat naar informatie over het Veerse Meer. Internet is dus een goede ingang. Door zoekmachine optimalisatie (Search Engine Optimization) moet getoetst worden of de website goed gevonden wordt door Google. Op de homepage van veersemeer.com zou een duidelijke toegang tot vragen moeten komen, zodat men direct ziet waar men terecht kan. De bewegwijzering is een apart aandachtspunt, maar kan wellicht ook (deels) gekoppeld worden aan de informatieborden. Het is sowieso goed om na te gaan wat er sinds 2010 veranderd is in de bewegwijzering. Wellicht is het een kwestie van onderhoud of kunnen kleine aanpassingen al voor verbetering zorgen. Dit moet verder onderzocht worden.
2. **Hondenpoep:** blijft een probleem. Een optie is natuurlijk dat de gemeente dit vaker schoonmaakt. Maar er kan ook voor gekozen worden om de verantwoordelijkheid meer bij de bezoekers met honden te leggen. Door mensen op een vriendelijke manier aan te spreken op hun verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld door posters op te hangen. En het opruimen makkelijk te maken, door bijvoorbeeld opruimzakjes en prullenbakken te plaatsen. Hiermee geven de beheerders een duidelijk signaal af, ook naar de mensen zonder honden die zich storen aan de poep. De beheerders vinden het belangrijk dat het schoon is, maar kunnen het niet alleen en hebben de hulp nodig van de hondenbezitters.
3. **Toiletten:** voor de strandbezoekers en de surfers blijft de hoeveelheid toiletten en het schoonhouden ervan een aandachtspunt. De eilandbezoekers zijn wel duidelijk meer tevreden over de toiletten dan in 2010.
4. **Invalidenparkeerplaatsen:** naar aanleiding van dit onderzoek is het lastig betrouwbare uitspraken te doen. Ongeveer de helft van de ondervraagden geeft aan geen mening te hebben over dit onderwerp. Ook is niet bekend of de mensen die wel een mening hebben, tot de doelgroep behoren en dus een gefundeerde mening hebben. Om dit onderwerp verder te onderzoeken zou advies gevraagd kunnen worden bij de doelgroep zelf. Bijvoorbeeld via de sociaal domein/ Wmo-adviesraden van de gemeenten.
5. **Ringen, bolders en kikkers:** in de open opmerkingen aan het eind geven verschillende ondervraagden aan dat ze de ringen niet handig vinden en liever bolders en kikkers willen. Dit zou nog eens opnieuw overwogen kunnen worden.
6. **Diepgang:** in de open opmerkingen aan het eind geven ook verschillende ondervraagden aan dat er behoefte is aan meer diepgang voor grotere boten. Wanneer er meer ruimte komt voor grotere boten, is er minder ruimte voor kleinere boten. De vraag is natuurlijk wat de voorkeur heeft.