

Rapport

KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK WADDENVEERDIENSTEN

voorjaar 2015

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2015/41

Datum

Juni 2015

Opdrachtgever

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Auteur(s)

Janneke Dijkers
Ralf ten Hove

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	5
1.1 Leeswijzer	5
2. Onderzoeksopzet	7
2.1 Algemeen	7
2.2 Steekproef	8
2.3 Respons en weging	8
3. Enquêteresultaten	10
3.1 Algemeen klantenoordeel	10
3.2 Klantenoordeel vaart	11
3.3 Klantenoordeel sociale veiligheid	16
3.4 Vergelijking verschillende groepen	17
Bijlage 1. Vragenlijst	22
Bijlage 2. Steekproefverantwoording	25
Bijlage 3. Steekproefaantallen meting voorjaar 2015	27
Bijlage 4. Verschil oordelen 2009 en 2015	32
Bijlage 5. Berekend totaaloordeel (gemiddelde alle vaartkenmerken)	37
Bijlage 6. Algemeen klantenoordeel naar achtergrondkenmerken	39
Bijlage 7. Overzicht resultaten	41



1

HOOFDSTUK

Inleiding



1. Inleiding

Eén van de belangrijkste manieren om de uitvoering van de concessies voor de Friese Waddenveren te monitoren is via de klantwaardering. In augustus 2009 heeft Goudappel Coffeng BV de nulmeting voor de klantwaardering van de veerverbindingen naar de Friese Waddeneilanden uitgevoerd. Deze nulmeting vormt het beginpunt van de monitoring van de klantwaardering onder het concessieregime. Aan de ontwikkeling van de klantwaardering gedurende de looptijd van de concessie zijn eisen gesteld. Om te bepalen of aan deze eisen voldaan wordt, is in mei 2015 opnieuw een meting uitgevoerd.

In deze rapportage treft u de resultaten van de meting aan, die is uitgevoerd in mei 2015. De rapportage geeft inzicht in de ontwikkeling van klanttevredenheid van de gebruikers van de Waddenveerdiensten naar de Friese Waddeneilanden tussen 2009 en 2015. Daarnaast wordt onderscheid gemaakt tussen de diverse gebruikersgroepen.

1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de opzet van het onderzoek. Hoofdstuk 3 geeft de uitwerking van de enquêteresultaten weer. Hierin worden de resultaten weergegeven voor de veerdiensten naar:

- Terschelling;
- Vlieland;
- Ameland;
- Schiermonnikoog.

2

HOOFDSTUK

Onderzoeksopzet



2. Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet beschreven. De onderzoeksopzet is vergelijkbaar met voorgaande jaren en in grove lijnen is de opzet van de OV-Klantenbarometer gehanteerd. Op een aantal onderdelen is de onderzoeksopzet toegespitst op het vervoer per veerdienst.

2.1 Algemeen

In het onderzoek zijn de veerdiensten van de rederijen waaraan het Rijk een concessie heeft verleend, betrokken:

- Terschelling - Harlingen (zowel de sneldienst als het 'gewone' veer);
- Vlieland - Harlingen (zowel de sneldienst als het 'gewone' veer);
- Ameland - Holwerd;
- Schiermonnikoog - Lauwersoog.

Het klantwaarderingsonderzoek is uitgevoerd op zondag 17 mei, dinsdag 19 en vrijdag 22 mei 2015. Per verbinding is per onderzoeksdag op één of meerdere retourvaarten geënkquêteerd. Tabel 2.1 laat het aantal 'geënkquêteerde' vaarten per onderzoeksdag zien.

Tabel 2.1

Aantal geënkquêteerde vaarten

	AANTAL VAARTEN 17 MEI	AANTAL VAARTEN 19 MEI	AANTAL VAARTEN 22 MEI	TOTAAL
TERSCHELLING				
richting eiland	1	1	2	4
richting vaste land	1	1	2	4
totaal	2	2	4	8
VLIELAND				
richting eiland	1	1	2	4
richting vaste land	1	1	2	4
totaal	2	2	4	8
AMELAND				
richting eiland	1	1	2	4
richting vaste land	1	1	2	4
totaal	2	2	4	8
SCHIERMONNIKOOG				
richting eiland	1	1	2	4
richting vaste land	1	1	2	4
totaal	2	2	4	8

Op dinsdag zijn per veerdienst 2 tot 3 enquêteurs ingezet en op de vrijdag en zondag hebben per veerdienst 3 tot 4 enquêteurs het veldwerk uitgevoerd. Alle enquêteurs zijn geïnstrueerd over de juiste werkwijze. De enquêteurs hebben de vragenlijsten uitgedeeld aan de passagiers (12 jaar en ouder) met het verzoek deze in te vullen tijdens de vaart. De enquêteurs waren herkenbaar aan hun paarse hesje en zij bleven tijdens de vaart beschikbaar voor het beantwoorden van vragen. Vóór het verlaten van het veer hebben de enquêteurs alle ingevulde enquêtes weer verzameld.

De vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

2.2 Steekproef

Om per veerdienst uitspraken te kunnen doen met een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 5%, is nagestreefd 400 reizigers te ondervragen per veerdienst. Met deze steekproefomvang is het voor 95%¹ zeker dat het gevonden resultaat maximaal 5% afwijkt van het werkelijke resultaat (zie bijlage 2).

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende veerdiensten of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval geeft aan tussen welke grenzen het onderzochte populatiegemiddelde zich bevindt met een zekerheid van 95% (zie de tabel in paragraaf 3.1).

Bij het veldwerk is gestreefd naar een zo goed mogelijke afspiegeling van de reizigerspopulatie, voor wat betreft type reiziger (eilander of bezoeker) en richting (naar eiland of naar vaste land). De totale respons op alle veerdiensten is 3.803. Op alle vier de veerdiensten zijn minimaal 747 reizigers ondervraagd. Dit is voldoende voor het doen voor betrouwbare uitspraken.

2.3 Respons en weging

Op basis van de ingevulde enquêtes doen we uitspraken over alle reizigers. Om dit te kunnen doen hebben we de resultaten gewogen. Per veerdienst is de verhouding tussen het aantal bezoekers en eilanders in de steekproef gelijkgesteld aan deze verhouding in de telcijfers van mei 2014. Deze telcijfers zijn door de opdrachtgever opgevraagd bij de rederijen Doeksen (Terschelling en Vlieland) en Wagenborg (Ameland en Schiermonnikoog).

Tabel 2.2

Respons en weging

	NETTO RESPONS	AANDEEL EILANDERS STEEKPROEF	AANDEEL EILANDERS TELLINGEN	WEEGFACOR EILANDERS
Terschelling	1.381	15,5%	16,9%	1,32
Vlieland	773	6,7%	9,6%	1,44
Ameland	747	19,5%	9,8%	0,60
Schiermonnikoog	902	9,5%	7,8%	0,42

¹ Op dit onderzoek is een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 5% van toepassing. Dit betekent dat, wanneer hetzelfde onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, het resultaat in 95 van de metingen maximaal 5% afwijkt van het werkelijke resultaat.

3

HOOFDSTUK

Enquêteresultaten



3. Enquêteresultaten

3.1 Algemeen klantoordeel

In tabel 3.1 staan het algemene rapportcijfer, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10), de modus (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven), het aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' heeft gegeven en de nauwkeurigheidsmarge rondom het rapportcijfer weergegeven voor de verschillende veerdiensten.

Getoetst is of het gewogen gemiddelde oordeel (gevraagde algemene oordeel) in 2015 ten minste 8,0 dan wel ten minste gelijk is aan het gewogen gemiddelde oordeel uit 2009, indien het gewogen oordeel in 2009 lager was dan 8,0.

Voor de verbindingen naar Vlieland, Ameland en Schiermonnikoog was het totaaloordeel in 2009 hoger dan of gelijk aan 8,0. Dit totaaloordeel zou (onder het concessieregime) bij herhaalde meting ten minste 8,0 moeten zijn. In het voorjaar van 2015 voldoet alleen Vlieland aan deze eis (zie tabel 3.1). Het totaaloordeel voor de dienst naar Vlieland is in 2015 (8,3) significant hoger dan in 2009 (8,1).

Voor de verbindingen naar Ameland en Schiermonnikoog is het gewogen oordeel in 2015 significant lager dan in 2009 en bovendien lager dan 8,0. Voor de verbinding naar Ameland is het totaaloordeel gedaald van 8,1 naar 7,4. Het totaaloordeel voor de verbinding naar Schiermonnikoog is gedaald van 8,2 in 2009 naar 7,8 in 2015. Voor de verbinding naar Ameland geldt dat het aandeel onvoldoendes significant is toegenomen en het aandeel topscores significant is gedaald. Voor de verbinding naar Schiermonnikoog is het aandeel onvoldoendes significant toegenomen.

Voor Terschelling bedroeg het totaaloordeel in 2009 7,9. Het totaaloordeel zou (onder het concessieregime) bij herhaalde meting minimaal 7,9 moeten zijn. Het totaaloordeel in 2015 bedraagt 7,8, maar is niet significant lager dan in 2009.

Naast het gevraagde algemene oordeel over de totale vaart is per eiland ook het totaaloordeel berekend (gemiddelde van alle vaartkenmerken). Dit berekende gemiddelde totaaloordeel staat weergegeven in bijlage 5.

In de rapportage wordt met het oordeel over de totale vaart altijd het gevraagde algemene oordeel bedoeld.

In bijlage 6 wordt het algemene rapportcijfer weergegeven voor de verschillende veerdiensten, waarbij de groep respondenten is opgesplitst naar type reiziger, wel/geen motorvoertuig, reisfrequentie, reismotief, geslacht en leeftijdsklasse.

Tabel 3.1

Algemeen klantoordeel. *Significante verschillen tussen 2009 en 2015 zijn aangeduid met een sterretje (*).*

	ALGEMEEN KLANTEN- OORDEEL (TOTALE VAART)	STANDAARD DEVIATIE	AANDEEL ONVOL- DOENDE	AANDEEL TOPSCORES	MODUS	AANDEEL WEET NIET/ GEEN MENING	NAUW- KEURIG- HEIDS- MARGE ²
TERSCHELLING							
2009	7,9	1,1	1,6%	24,9%	8	2,5%	0,10
2015	7,8	1,2	3,8%	22,9%	8	4,0%	0,06
VLIELAND							
2009	8,1	1,1	2,4%	30,6%	8	1,5%	0,10
2015	8,3*	1,0	0,7%	39,7%	8	1,9%	0,07
AMELAND							
2009	8,1	1,2	1,0%	34,5%	8	5,0%	0,12
2015	7,4*	1,5	8,4%	17,7%	8	2,8%	0,10
SCHIERMONNIKOOG							
2009	8,2	1,1	1,6%	32,2%	8	3,8%	0,11
2015	7,8*	1,3	4,2%	26,4%	8	3,7%	0,12

3.2 Klantoordeel vaart

De volgende vier paragrafen beschrijven per eiland het oordeel van de reizigers over verschillende aspecten van de vaart. Ook worden de drie meest genoemde verbeterpunten weergegeven.

Getoetst is of de oordelen uit de onderzoeken van 2009 en 2015 significant van elkaar verschillen. Significante verschillen tussen 2009 en 2015 zijn aangeduid met een sterretje (*). In bijlage 4 staat een totaaloverzicht van de verschillen tussen 2009 en 2015.

De doelstelling³ is dat per vaartkenmerk het gemiddelde oordeel in 2015 ten minste 8,0 bedraagt dan wel niet meer dan 0,5 punt lager is dan in 2009, indien het gewogen gemiddelde oordeel per vaartkenmerk in 2009 lager was dan 8,5. Bij de dienst naar Terschelling scoren prijs persoon en prijs motorvoertuig meer dan 0,5 lager dan in 2009, toen deze aspecten ook lager dan 8,5 gewaardeerd werden. Deze rapportcijfers zijn significant lager dan in 2009 en significant lager dan 8,0. Kans op een zitplaats krijgt de score 7,8. Dit is significant lager dan 8,0 en ook 0,5 punt lager dan in 2009, een significant verschil.

Bij de veerdienst naar Vlieland wordt voor alle vaartkenmerken aan de hiervoor genoemde doelstelling voldaan (tabel 3.3a). Bij geen van de vaartenmerken is het oordeel meer dan 0,5 punt lager dan in 2009 wanneer het gemiddelde oordeel toen lager was dan een 8,5.

² Bij een 95%-betrouwbaarheidsinterval wordt berekend tussen welke grenzen het onderzochte populatiegemiddelde zich bevindt met een zekerheid van 95%.

³ Onder het concessieregime.

Ten aanzien van de veerdienst naar Ameland (tabel 3.4a) zijn netheid vaarttuig, informatie opstapplaats, informatie problemen, prijs persoon, prijs motorvoertuig, stiptheid, frequentie en bagage met meer dan 0,5 punt gedaald ten opzichte van 2009, terwijl het vaartkenmerk destijds lager dan 8,5 werd beoordeeld. Al deze verschillen zijn significant. Met name de lagere waardering voor informatie bij problemen en stiptheid valt op.

De scores voor het gemak van aan boord komen en het kopen van een vervoerbewijs wijken in 2015 niet significant af van een 8,0. De overige vaartkenmerken worden significant lager beoordeeld dan een 8,0.

Op de verbinding naar Schiermonnikoog is de waardering voor informatie bij problemen met meer dan 0,5 gedaald, terwijl de waardering hiervoor in 2009 lager was dan 8,5. De waardering voor kans op een zitplaats en bagage is zodanig afgenomen, dat de waardering voor deze vaartkenmerken significant lager is dan 8,0, terwijl deze in 2009 nog met minimaal 8,5 werden beoordeeld.

Tabel 3.2a

Terschelling, klantoordeel vaartkenmerken.

Significante verschillen tussen 2009 en 2015 zijn aangeduid met een sterretje ().*

TERSCHELLING	2009	2015
algemeen oordeel totale vaart	7,9	7,8
zitplaats	8,3	7,8*
netheid vaarttuig	7,8	7,7
netheid sanitair	7,2	7,3
klantvriendelijkheid personeel	7,9	8,0
geluid	7,1	7,0
aan boord komen	8,1	8,1
informatie opstapplaats	7,6	7,8
netheid wachtruimte	7,5	7,8*
informatie boeken	7,9	7,9
informatie problemen	7,5	7,4
vervoerbewijs	8,4	8,2*
prijs persoon	6,2	5,6*
prijs motorvoertuig	5,0	4,2*
stiptheid	8,5	8,6
frequentie	7,3	7,3
bagage	7,9	8,0

Van de volgende vaartkenmerken van de veerdienst naar Terschelling is de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant gedaald: gemak vinden zitplaats, gemak kopen vervoersbewijs, prijs per persoon en prijs per motorvoertuig.

De gemiddelde klantwaardering voor de netheid van de wachtruimte is ten opzichte van 2009 significant gestegen.

Tabel 3.2b

Terschelling, belangrijkste verbeterpunten

	2009	2015
1.	prijs vervoerbewijs persoon	prijs vervoerbewijs persoon
2.	geluid in het vaartuig	prijs vervoerbewijs motorvoertuig
3.	de catering	kans op een zitplaats

De prijs van het vervoerbewijs voor een persoon is, net als in 2009, het meest genoemd als belangrijkste verbeterpunt.

Tabel 3.3a

Vlieland, klantoordeel vaartkenmerken.

Significante verschillen tussen 2009 en 2015 zijn aangeduid met een sterretje ().*

VLIELAND	2009	2015
algemeen oordeel totale vaart	8,1	8,3*
zitplaats	8,7	8,7
netheid vaartuig	8,0	8,3*
netheid sanitair	7,5	7,9*
klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,4*
geluid	8,1	8,2
aan boord komen	8,5	8,4
informatie opstapplaats	7,7	7,9*
netheid wachtruimte	7,5	7,9*
informatie boeken	8,0	8,1*
informatie problemen	7,1	7,6*
vervoerbewijs	8,4	8,6*
prijs persoon	6,5	6,5
prijs motorvoertuig	3,0	5,4*
stiptheid	8,3	8,8*
frequentie	7,1	7,2
bagage	8,3	8,4

Bij de veerdienst naar Vlieland zijn de volgende aspecten in 2015 significant hoger beoordeeld dan in 2009, namelijk: netheid vaartuig, netheid sanitair, klantvriendelijkheid personeel, informatie opstapplaats, netheid wachtruimte, informatie bij het boeken, informatie bij problemen, gemak kopen vervoersbewijs, prijs motorvoertuig, stiptheid en de totale vaart. Van geen enkel vaartkenmerk is de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant gedaald.

Tabel 3.3b

Vlieland, belangrijkste verbeterpunten

	2009	2015
1.	prijs vervoerbewijs persoon	aantal keer dat deze dienst vaart
2.	aantal keer dat deze dienst vaart	prijs vervoerbewijs persoon
3.	prijs vervoerbewijs motorvoertuig	kans op een zitplaats

Het aantal keer dat de veerdienst naar Vlieland vaart is het meest genoemd als belangrijkste verbeterpunt. In 2009 werd de prijs van het vervoerbewijs voor een persoon als belangrijkste verbeterpunt genoemd.

Tabel 3.4a

Ameland, klantoordeel vaartkenmerken.

Significante verschillen tussen 2009 en 2015 zijn aangeduid met een sterretje ().*

AMELAND	2009	2015
algemeen oordeel totale vaart	8,1	7,4*
zitplaats	8,8	7,6*
netheid vaartuig	8,1	7,4*
netheid sanitair	7,7	7,4*
klantvriendelijkheid personeel	8,0	7,7*
geluid	7,4	7,0*
aan boord komen	8,3	7,9*
informatie opstapplaats	7,9	7,2*
netheid wachtruimte	7,6	7,3*
informatie boeken	8,1	7,7*
informatie problemen	7,2	5,8*
vervoerbewijs	8,3	8,1*
prijs persoon	6,7	6,2*
prijs motorvoertuig	5,1	4,7*
stiptheid	7,9	5,6*
frequentie	8,0	7,1*
bagage	8,0	7,3*

Van alle vaartkenmerken van de veerdienst naar Ameland is de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant gedaald, evenals de waardering voor de totale vaart.

Tabel 3.4b

Ameland, belangrijkste verbeterpunten

	2009	2015
1.	prijs vervoerbewijs motorvoertuig	stiptheid van deze vaart
2.	prijs vervoerbewijs persoon	kans op een zitplaats
3.	gemak bagage opbergen	informatie bij vertragingen

De stiptheid van de veerdienst naar Ameland wordt het meest genoemd als belangrijkste verbeterpunt, gevolgd door kans op een zitplaats en informatie bij vertragingen.

Tabel 3.5a

Schiermonnikoog, klantenoordeel vaartkenmerken.

Significante verschillen tussen 2009 en 2015 zijn aangeduid met een sterretje ().*

SCHIERMONNIKOOG	2009	2015
algemeen oordeel totale vaart	8,2	7,8*
zitplaats	8,9	7,6*
netheid vaartuig	8,1	7,9*
netheid sanitair	7,5	7,7
klantvriendelijkheid personeel	8,0	7,9
geluid	6,9	6,6*
aan boord komen	8,5	8,0*
informatie opstapplaats	7,8	7,6
netheid wachtruimte	7,9	7,7
informatie boeken	7,8	8,0
informatie problemen	7,5	6,8*
vervoerbewijs	8,4	8,5
prijs persoon	6,7	6,7
prijs motorvoertuig	4,7	5,4*
stiptheid	8,5	8,0*
frequentie	7,4	7,1*
bagage	8,5	7,3*

Van de volgende vaartkenmerken van de veerdienst naar Schiermonnikoog is de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant afgenomen: gemak vinden zitplaats, netheid vaartuig, geluid, aan boord komen, informatie problemen, stiptheid, frequentie en bagage. Ook de waardering voor de totale vaart is significant afgenomen ten opzichte van 2009.

De gemiddelde klantwaardering voor de prijs van een motorvoertuig is ten opzichte van 2009 juist significant gestegen.

Tabel 3.5b

Schiermonnikoog, belangrijkste verbeterpunten

	2009	2015
1.	prijs vervoerbewijs persoon	kans op een zitplaats
2.	geluid in het vaartuig	geluid in het vaartuig
3.	aantal keer dat deze dienst vaart	aantal keer dat deze dienst vaart

De kans op een zitplaats is het meest genoemd als belangrijkste verbeterpunt. In 2009 was dit nog de prijs van een vervoerbewijs (persoon).

3.3 Klantenoordeel sociale veiligheid

De volgende tabel geeft het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weer. Het aandeel reizigers dat de veiligheid met een 6 of lager heeft beoordeeld is zeer gering. Van deze kleine groep vindt de helft het te druk aan boord. Tweederde van de reizigers die de veiligheid in de wachtruimte met een 6 of lager heeft beoordeeld, noemt als belangrijkste reden hiervoor dat men het te druk vindt.

Tabel 3.6

Klantenoordeel sociale veiligheid.

Significante verschillen tussen 2009 en 2015 zijn aangeduid met een sterretje ().*

	2009	2015
TERSCHELLING		
veiligheid aan boord	8,7	8,6
veiligheid in de wachtruimte	8,4	8,5
VLIELAND		
veiligheid aan boord	8,8	8,9
veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,7*
AMELAND		
veiligheid aan boord	8,8	8,6*
veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,3*
SCHIERMONNIKOOG		
veiligheid aan boord	8,8	8,8
veiligheid in de wachtruimte	8,6	8,6

Bij de verbinding naar Vlieland is de waardering voor de veiligheid in de wachtruimte significant gestegen. Voor de veerdienst naar Ameland zijn zowel het oordeel over veiligheid aan boord, als het oordeel over de veiligheid in de wachtruimte significant gedaald.

3.4 Vergelijking verschillende groepen

In deze paragraaf worden de beoordelingen van reizigers met verschillende kenmerken met elkaar vergeleken. Deze resultaten geven een indicatie weer; de verschillen moeten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd omdat sommige groepen uit een klein aantal respondenten bestaan. Het aantal respondenten dat een bepaald vaartkenmerk heeft beoordeeld, staat in bijlage 3.

3.4.1 Vergelijking eilander/bezoeker

Aangezien eilanders en bezoekers aan bepaalde reiskenmerken verschillende eisen kunnen stellen, is voor enkele interessante items een vergelijking gemaakt tussen de beoordeling van eilanders en bezoekers.

Tabel 3.7

Oordeel eilanders en bezoekers.

Significante verschillen tussen eilanders en bezoekers zijn aangeduid met een sterretje ().*

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
eilander	7,8*	7,0*	8,3*	6,6*	5,3*	4,0
bezoeker	8,0	7,6	8,7	7,4	5,7	4,3
totaal	8,0	7,4	8,6	7,3	5,6	4,2
VLIELAND						
eilander	8,4	6,9*	8,7	6,6*	6,5	3,8*
bezoeker	8,4	7,8	8,8	7,2	6,4	6,2
totaal	8,4	7,6	8,8	7,2	6,5	5,4
AMELAND						
eilander	7,5	3,6*	3,3*	6,0*	4,8*	3,7*
bezoeker	7,8	6,1	5,9	7,2	6,4	4,8
totaal	7,7	5,8	5,6	7,1	6,2	4,7
SCHIERMONNIKOOG						
eilander	7,7	5,8*	7,4*	7,2	5,6*	4,2*
bezoeker	8,0	7,0	8,1	7,0	6,8	5,9
totaal	7,9	6,8	8,0	7,1	6,7	5,4

Over het algemeen kan worden gesteld dat bezoekers positiever oordelen over de verschillende reiskenmerken dan de eilanders. Voor alle verbindingen blijkt dat de bezoekers een significant hogere waardering geven over de informatievoorziening bij problemen. Stiptheid, frequentie, de prijs per persoon en de prijs per motorvoertuig worden bij drie van de vier verbindingen significant lager beoordeeld door eilanders.

3.4.2 Vergelijking frequente reizigers/minder frequente reizigers

Frequente en incidentele reizigers kunnen verschillen in hun oordeel over de diverse vaartkenmerken. Voor een aantal items staat in tabel 3.8 een vergelijking tussen de beoordeling van frequente en minder frequente reizigers.

Tabel 3.8

Oordeel in relatie tot frequentie.

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
1 tot 2 keer per jaar	8,1	7,7	8,7	7,6	6,0	4,7
3 tot 10 keer per jaar	7,8	7,5	8,5	7,3	5,1	3,7
10 keer per jaar of meer	7,9	7,1	8,4	6,6	4,9	3,5
totaal	8,0	7,4	8,6	7,3	5,6	4,2
VLIELAND						
1 tot 2 keer per jaar	8,4	8,1	8,8	7,3	6,7	6,7
3 tot 10 keer per jaar	8,1	7,4	8,5	6,7	5,7	5,1
10 keer per jaar of meer	8,4	7,0	8,6	6,8	6,2	4,1
totaal	8,4	7,6	8,8	7,2	6,5	5,4
AMELAND						
1 tot 2 keer per jaar	7,8	6,7	6,3	7,4	6,8	5,3
3 tot 10 keer per jaar	7,7	5,7	5,4	7,0	5,7	4,3
10 keer per jaar of meer	7,7	4,2	4,2	6,2	5,2	3,9
totaal	7,7	5,8	5,6	7,1	6,2	4,7
SCHIERMONNIKOOG						
1 tot 2 keer per jaar	8,0	7,0	8,2	7,1	7,0	6,6
3 tot 10 keer per jaar	7,8	6,6	7,8	6,8	6,1	5,6
10 keer per jaar of meer	7,9	6,6	7,6	7,3	5,6	4,2
totaal	7,9	6,8	8,0	7,1	6,7	5,4

Per eiland is getoetst of er samenhang bestaat tussen de frequentie en het oordeel over bovenstaande reiskenmerken. Voor alle verbindingen is aangetoond dat er een samenhang bestaat tussen de reisfrequentie en:

- het oordeel over de informatie bij problemen;
- het oordeel over de prijs per persoon.

In grote lijnen is het beeld dat hoe vaker men een vaart maakt, hoe minder positief men is over diverse vaartkenmerken. De groep die 10 keer per jaar of vaker vaart, geeft over het algemeen de laagste rapportcijfers. Het zijn vooral eilanders die 10 of meer keer per jaar met een veerdienst reizen: 85% van de eilanders reist minimaal 10 keer per jaar.

3.4.3 Vergelijking reizigers met motorvoertuig/zonder motorvoertuig

Ook voor wat betreft het wel of niet reizen met een motorvoertuig is gekeken of dit van invloed is op de beoordeling van bepaalde reiskenmerken. De volgende tabel geeft het verschil in beoordeling weer tussen reizigers met en zonder motorvoertuig.

Tabel 3.9

Oordeel reizigers met motorvoertuig en zonder motorvoertuig.

Significante verschillen tussen reizigers met en reizigers zonder motorvoertuig Zijn aangeduid met een sterretje ().*

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
wel motorvoertuig	8,1	8,1*	8,8*	7,5*	6,0*	4,7*
geen motorvoertuig	8,0	7,2	8,6	7,3	5,5	3,8
totaal	8,0	7,4	8,6	7,3	5,6	4,2
VLIELAND						
wel motorvoertuig	8,6	7,0	8,7	6,4	6,8	4,4*
geen motorvoertuig	8,4	7,6	8,8	7,2	6,4	5,5
totaal	8,4	7,6	8,8	7,2	6,5	5,4
AMELAND						
wel motorvoertuig	7,7	5,7	5,4	7,0	6,2	4,8
geen motorvoertuig	7,8	5,9	5,7	7,1	6,2	4,6
totaal	7,7	5,8	5,6	7,1	6,2	4,7
SCHIERMONNIKOOG						
wel motorvoertuig	7,8	6,5	8,5	7,6	5,1	4,6
geen motorvoertuig	7,9	6,8	8,0	7,0	6,7	5,5
totaal	7,9	6,8	8,0	7,1	6,7	5,4

NB: voor Vlieland en Schiermonnikoog zijn de resultaten voor 'prijs motorvoertuig' vanwege de lage respons slechts indicatief.

Ten aanzien van de verbinding naar Ameland en Schiermonnikoog zijn geen significante verschillen aangetoond tussen de oordelen van de reiziger met en de reizigers zonder motorvoertuig. Voor de dienst naar Vlieland is dit enkel het geval voor de prijs per motorvoertuig, die door reizigers met een motorvoertuig significant lager wordt beoordeeld. Bij de veerdienst naar Terschelling worden informatievoorziening bij problemen, stiptheid, frequentie, prijs per persoon en prijs per motorvoertuig significant lager beoordeeld door reizigers zonder een motorvoertuig.

3.4.4 Vergelijking reizigers zondag, dinsdag en vrijdag

Het onderzoek is uitgevoerd op een zondag (17 mei 2015), een dinsdag (19 mei 2015) en een vrijdag (22 mei 2015). Tabel 3.10 laat per onderzoeksdag de rapportcijfers zien voor verschillende vaartkenmerken.

Tabel 3.10

Oordeel reizigers zondag, dinsdag en vrijdag.

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
zondag	7,8	7,5	8,6	7,4	5,6	4,3
dinsdag	8,3	7,6	8,8	7,6	6,2	4,6
vrijdag	8,0	7,3	8,6	7,2	5,4	3,9
totaal	8,0	7,4	8,6	7,3	5,6	4,2
VLIELAND						
zondag	8,1	7,2	8,3	7,0	6,2	5,3
dinsdag	8,7	8,3	8,9	7,5	6,5	5,5
vrijdag	8,4	7,6	8,9	7,2	6,6	5,4
totaal	8,4	7,6	8,8	7,2	6,5	5,4
AMELAND						
zondag	7,7	6,1	7,5	7,6	6,3	4,5
dinsdag	7,9	4,5	6,4	6,7	5,7	4,5
vrijdag	7,7	6,0	4,5	6,8	6,2	4,8
totaal	7,7	5,8	5,6	7,1	6,2	4,7
SCHIERMONNIKOOG						
zondag	8,0	6,2	7,9	6,9	7,0	6,3
dinsdag	7,8	6,5	7,6	7,3	5,2	4,2
vrijdag	7,9	7,3	8,1	7,1	6,7	5,6
totaal	7,9	6,8	8,0	7,1	6,7	5,4

Tabel 3.10 laat zien dat er geen eenduidig beeld is voor de drie dagen van de week. Per veerdienst en per aspect verschilt de dag waarop reizigers meer of minder positief oordelen. Verschillen kunnen te maken hebben met willekeurige omstandigheden, zoals het weer.

1

BIJLAGE

Vragenlijst



Bijlage 1. Vragenlijst

Klanttevredenheidsonderzoek
Friese Waddenveren 2015



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

In opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu voeren wij een enquête uit onder de reizigers van de Friese Waddenveren. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst in zijn geheel in te vullen. Het ingevulde formulier graag afgeven bij de enquêteur of enquêtrice. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Het is belangrijk dat u de vragenlijst niet kreukt en een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleuren!)

	<input type="checkbox"/> Eilander	<input type="checkbox"/> Bezoeker										
1. Bent u eilander of bezoeker?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee										
2. Heeft u een motorvoertuig mee aan boord?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee										
Wat is uw oordeel over de volgende aspecten op een schaal van 1 tot 10 (waarbij 1 zeer negatief en 10 zeer positief)												
3. Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u aan boord ging?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet	n.v.l.
4. Wat vindt u van de nethetd van het vaartuig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Wat vindt u van de nethetd van de sanitaire voorzieningen aan boord?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Wat vindt u van het geluid dat het vaartuig produceert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Kon u makkelijk of makkelijk aan en van boord komen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hoe vond u de informatie bij de haventerminal (opstapplaats)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Hoe vond u de informatie van de wachttruimte bij de haventerminal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hoe vond u de informatievoorziening bij vertragingen of andere problemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Vond u het makkelijk of makkelijk om een vervoerbewijs te kopen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Kunt u een cijfer geven voor de prijs van deze vaart?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet	n.v.l.
a. Prijs per persoon												
b. Prijs per motorvoertuig												
15. Wat vond u van de stiptheid van het vaartuig bij de vertrekhaven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Wat vindt u van het aantal keer dat deze dienst vaart vanaf uw vertrekhaven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Kon u uw bagage makkelijk of makkelijk kwijt aan boord?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Wat is uw oordeel over de totale vaart in het algemeen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ga verder op de achterzijde >>>



19. Welk aspect van deze vaart dient als eerste verbeterd te worden? (één antwoord mogelijk)

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kans op een zitplaats | <input type="checkbox"/> Gemak aan en van boord komen | <input type="checkbox"/> Gemak kopen vervoerbewijs | <input type="checkbox"/> Gemak bagage opbergen |
| <input type="checkbox"/> Netheid van het vaartuig | <input type="checkbox"/> Informatie bij de haventerminal | <input type="checkbox"/> Prijs vervoerbewijs persoon | <input type="checkbox"/> De catering |
| <input type="checkbox"/> Netheid van de sanitaire voorzieningen | <input type="checkbox"/> Netheid van de wachtruimte | <input type="checkbox"/> Prijs vervoerbewijs motorvoertuig | <input type="checkbox"/> Niets |
| <input type="checkbox"/> Klantvriendelijkheid van het personeel | <input type="checkbox"/> Informatie bij het boeken | <input type="checkbox"/> Stiptheid van deze vaart | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> Geluid in het vaartuig | <input type="checkbox"/> Informatie bij vertragtingen | <input type="checkbox"/> Aantal keer dat deze dienst vaart | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: |

20. Wat is de reden van uw reis?

<input type="checkbox"/> Vakantie	<input type="checkbox"/> Onderwijs	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
<input type="checkbox"/> Werken	<input type="checkbox"/> Bezoek	

21. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar van deze dienst gebruikt gemaakt? (tel een retour als één keer)

- | | | |
|---------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 keer | <input type="checkbox"/> 3 tot 5 keer | <input type="checkbox"/> 10 tot 25 keer |
| <input type="checkbox"/> 2 keer | <input type="checkbox"/> 5 tot 10 keer | <input type="checkbox"/> Meer dan 25 keer |

22. Hoe veilig voelt u zich (meestal) aan boord?

- | | | | | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| zeer onveilig | | | | | | | | | |
| zeer veilig | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

23. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager hebt gewaardeerd, kunt u dan de reden aangeven waarom?

- | | | |
|------------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> Te druk | <input type="checkbox"/> Agressie | <input type="checkbox"/> Vandalisme |
| <input type="checkbox"/> Te rustig | <input type="checkbox"/> Gebrek aan toezicht | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: |

24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade/wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?

- | | | | | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| zeer onveilig | | | | | | | | | |
| zeer veilig | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

25. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager hebt gewaardeerd, kunt u dan de reden aangeven waarom?

- | | | |
|------------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> Te druk | <input type="checkbox"/> Rondhangende personen | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> Te rustig | <input type="checkbox"/> Gebrek aan toezicht | |
| <input type="checkbox"/> Agressie | <input type="checkbox"/> Vandalisme | |

26. Wat is uw geslacht?

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> man | <input type="checkbox"/> vrouw |
|------------------------------|--------------------------------|

27. Wat is uw geboortejaar?

--	--	--	--

Hartelijk dank voor uw medewerking. U kunt de enquête weer inleveren bij de enquêteur.

Hier niets invullen!										ritcode (uniek)																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

BIJLAGE

Steekproefverantwoording

Bijlage 2. Steekproefverantwoording

Om een uitspraak te doen over een gehele doelgroep is het niet noodzakelijk om de hele doelgroep te ondervragen. Het is voldoende om een kleiner deel van de doelgroep te ondervragen om vervolgens een uitspraak te doen die geldt voor de gehele doelgroep. Dit is verantwoord als voldoende respondenten een enquête invullen.

Het aantal benodigde respondenten hangt af van de gewenste betrouwbaarheid en nauwkeurigheid voor het doen van uitspraken. De betrouwbaarheid geeft aan in hoeverre de gevonden resultaten een afspiegeling zijn van de te meten variabele. Doorgaans wordt uitgegaan van een betrouwbaarheid van 95%. Dat wil zeggen dat als een meting 100 keer op dezelfde wijze herhaald wordt in 95 gevallen het resultaat hetzelfde is. De nauwkeurigheid geeft aan in welke mate een gevonden resultaat kan afwijken van het werkelijke resultaat. Meestal wordt uitgegaan van een nauwkeurigheid van 5%. Om minimaal met een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 5% uitspraken te kunnen doen, moeten minimaal 377 respondenten een enquête invullen. Dit aantal is onafhankelijk van de grootte van de totale doelgroep.



3

BIJLAGE

Steekproefaantallen meting voorjaar 2015



Bijlage 3. Steekproefaantallen meting voorjaar 2015

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
eiland	274	137	262	262	251	154
bezoeker	1271	321	1327	1165	1229	558
totaal	1545	458	1589	1427	1480	712
VLIELAND						
eiland	72	42	72	68	60	50
bezoeker	651	158	667	638	636	88
totaal	723	200	739	706	696	138
AMELAND						
eiland	84	77	84	84	76	67
bezoeker	695	561	746	723	714	413
totaal	779	638	830	807	790	480
SCHIERMONNIKOOG						
eiland	35	22	35	35	31	27
bezoeker	331	109	381	377	375	63
totaal	366	131	416	412	406	90

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
1 tot 2 keer per jaar	958	206	1006	866	933	402
3 tot 10 keer per jaar	253	86	253	243	240	133
10 keer per jaar of meer	312	161	302	301	285	170
totaal	1523	453	1561	1410	1458	705
VLIELAND						
1 tot 2 keer per jaar	484	89	505	473	479	59
3 tot 10 keer per jaar	139	61	135	137	132	26
10 keer per jaar of meer	97	55	94	96	83	55
totaal	720	205	734	706	694	140
AMELAND						
1 tot 2 keer per jaar	404	314	457	431	426	216
3 tot 10 keer per jaar	192	163	193	195	197	137
10 keer per jaar of meer	174	158	174	174	161	118
totaal	770	635	824	800	784	471
SCHIERMONNIKOOG						
1 tot 2 keer per jaar	244	72	295	290	290	33
3 tot 10 keer per jaar	63	29	64	64	65	19
10 keer per jaar of meer	65	37	65	66	57	40
totaal	372	138	424	420	412	92

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
wel motorvoertuig	301	86	307	276	282	279
geen motorvoertuig	1195	354	1234	1109	1153	414
totaal	1496	440	1541	1385	1435	693
VLIELAND						
wel motorvoertuig	36	17	36	33	27	25
geen motorvoertuig	651	174	668	636	633	112
totaal	687	191	704	669	660	137
AMELAND						
wel motorvoertuig	135	99	141	129	134	134
geen motorvoertuig	634	530	681	667	648	336
totaal	769	629	822	796	782	470
SCHIERMONNIKOOG						
wel motorvoertuig	10	5	10	10	8	8
geen motorvoertuig	342	125	389	386	382	81
totaal	352	130	399	396	390	89

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
zondag	571	182	587	556	545	318
dinsdag	240	64	244	210	240	131
vrijdag	759	226	780	687	716	276
totaal	1570	472	1611	1453	1501	725
VLIELAND						
zondag	207	64	208	206	199	40
dinsdag	88	32	89	86	80	29
vrijdag	441	109	453	425	426	72
totaal	736	205	750	717	705	141
AMELAND						
zondag	236	149	261	254	257	151
dinsdag	99	72	97	93	90	68
vrijdag	456	429	486	470	456	270
totaal	791	650	844	817	803	489
SCHIERMONNIKOOG						
zondag	117	44	146	144	139	23
dinsdag	38	24	36	37	32	27
vrijdag	228	75	252	251	253	47
totaal	383	143	434	432	424	97

4

BIJLAGE

Verschil oordelen 2009 en 2015



Bijlage 4. Verschil oordelen 2009 en 2015

TERSCHELLING	2009	2015	VERSCHIL	
zitplaats	8,3	7,8	-0,4	*
netheid vaartuig	7,8	7,7	-0,1	
netheid sanitair	7,2	7,3	0,2	
klantvriendelijkheid personeel	7,9	8,0	0,1	
geluid	7,1	7,0	-0,1	
aan boord komen	8,1	8,1	0,0	
informatie opstapplaats	7,6	7,8	0,2	
netheid wachtruimte	7,5	7,8	0,3	*
informatie boeken	7,9	7,9	0,0	
informatie problemen	7,5	7,4	-0,1	
vervoerbewijs	8,4	8,2	-0,2	*
prijs persoon	6,2	5,6	-0,6	*
prijs motorvoertuig	5,0	4,2	-0,8	*
stiptheid	8,5	8,6	0,1	
frequentie	7,3	7,3	0,0	
bagage	7,9	8,0	0,1	
totale vaart	7,9	7,8	-0,1	
veiligheid aan boord	8,7	8,6	0,0	
veiligheid in de wachtruimte	8,4	8,5	0,1	

Significante verschillen zijn aangeduid met een sterretje (*).

VLIELAND	2009	2015	VERSCHIL	
zitplaats	8,7	8,7	0,0	
netheid vaartuig	8,0	8,3	0,2	*
netheid sanitair	7,5	7,9	0,4	*
klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,4	0,4	*
geluid	8,1	8,2	0,1	
aan boord komen	8,5	8,4	-0,1	
informatie opstapplaats	7,7	7,9	0,2	*
netheid wachtruimte	7,5	7,9	0,4	*
informatie boeken	8,0	8,1	0,2	*
informatie problemen	7,1	7,6	0,5	*
vervoerbewijs	8,4	8,6	0,2	*
prijs persoon	6,5	6,5	-0,1	
prijs motorvoertuig	3,0	5,4	2,4	*
stiptheid	8,3	8,8	0,4	*
frequentie	7,1	7,2	0,1	
bagage	8,3	8,4	0,1	
totale vaart	8,1	8,3	0,2	*
veiligheid aan boord	8,8	8,9	0,1	
veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,7	0,2	*

Significante verschillen zijn aangeduid met een sterretje ().*

AMELAND	2009	2015	VERSCHIL	
zitplaats	8,8	7,6	-1,2	*
netheid vaartuig	8,1	7,4	-0,7	*
netheid sanitair	7,7	7,4	-0,4	*
klantvriendelijkheid personeel	8,0	7,7	-0,3	*
geluid	7,4	7,0	-0,4	*
aan boord komen	8,3	7,9	-0,4	*
informatie opstapplaats	7,9	7,2	-0,7	*
netheid wachtruimte	7,6	7,3	-0,3	*
informatie boeken	8,1	7,7	-0,4	*
informatie problemen	7,2	5,8	-1,3	*
vervoerbewijs	8,3	8,1	-0,2	*
prijs persoon	6,7	6,2	-0,5	*
prijs motorvoertuig	5,1	4,7	-0,5	*
stiptheid	7,9	5,6	-2,2	*
frequentie	8,0	7,1	-0,9	*
bagage	8,0	7,3	-0,7	*
totale vaart	8,1	7,4	-0,8	*
veiligheid aan boord	8,8	8,6	-0,2	*
veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,3	-0,2	*

Significante verschillen zijn aangeduid met een sterretje ().*

SCHIERMONNIKOOG	2009	2015	VERSCHIL	
zitplaats	8,9	7,6	-1,3	*
netheid vaartuig	8,1	7,9	-0,2	*
netheid sanitair	7,5	7,7	0,2	
klantvriendelijkheid personeel	8,0	7,9	-0,1	
geluid	6,9	6,6	-0,3	*
aan boord komen	8,5	8,0	-0,5	*
informatie opstapplaats	7,8	7,6	-0,2	
netheid wachtruimte	7,9	7,7	-0,2	
informatie boeken	7,8	8,0	0,1	
informatie problemen	7,5	6,8	-0,7	*
vervoerbewijs	8,4	8,5	0,1	
prijs persoon	6,7	6,7	-0,1	
prijs motorvoertuig	4,7	5,4	0,7	*
stiptheid	8,5	8,0	-0,5	*
frequentie	7,4	7,1	-0,3	*
bagage	8,5	7,3	-1,2	*
totale vaart	8,2	7,8	-0,4	*
veiligheid aan boord	8,8	8,8	0,0	
veiligheid in de wachtruimte	8,6	8,6	0,0	

Significante verschillen zijn aangeduid met een sterretje ().*

5

BIJLAGE

Berekend totaaloordeel



Bijlage 5. Berekend totaaloordeel (gemiddelde alle vaartkenmerken)

	GEMIDDELDE ALLE VAARTKENMERKEN	STANDAARDDEVIATIE
TERSCHELLING		
2009	7,8	1,0
2015	7,7*	1,0
VLIELAND		
2009	8,0	0,9
2015	8,1*	0,9
AMELAND		
2009	8,0	0,9
2015	7,3*	1,0
SCHIERMONNIKOOG		
2009	8,0	0,9
2015	7,7*	1,1

Significante verschillen ten opzichte van 2009 zijn aangeduid met een sterretje ()*

Het berekende totaaloordeel over de veerverbindingen naar Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog is significant achteruit gegaan. Het berekende totaaloordeel over de veerverbinding naar Vlieland is verbeterd. Met uitzondering van Terschelling komt dat overeen met de ontwikkelingen in de gevraagde totaaloordeelen voor deze veerverbindingen.

6

BIJLAGE

Algemeen klantenoordeel naar achtergrondkenmerken



Bijlage 6. Algemeen klantenoordeel naar achtergrondkenmerken

In onderstaande tabel is het algemene rapportcijfer weergegeven voor de verschillende veerdiensten, waarbij de groep respondenten is opgesplitst naar type reiziger, wel/geen motorvoertuig, reisfrequentie, reismotief, geslacht en leeftijdsklasse

	TERSCHELLING		VLIELAND		AMELAND		SCHIERMONNIKOOG	
	2009	2015	2009	2015	2009	2015	2009	2015
eilander of bezoeker								
eilander	7,5	7,5	7,1	7,9	7,4	5,9	7,6	7,6
bezoeker	8,0	7,8	8,3	8,4	8,2	7,6	8,2	7,8
motorvoertuig								
ja	7,9	7,9	7,1	8,2	8,1	7,4	6,6	8,1
nee	7,9	7,8	8,2	8,3	8,2	7,4	8,2	7,8
reisfrequentie								
1 keer	8,0	7,9	8,3	8,5	8,2	7,8	8,3	7,9
2 keer	7,7	8,0	8,0	8,4	8,5	7,8	8,3	8,0
3 tot 5 keer	8,1	7,8	8,4	8,3	8,3	7,3	8,1	7,7
5 tot 10 keer	7,6	7,4	7,4	7,7	8,3	7,1	8,4	7,3
10 tot 25 keer	7,7	7,6	7,8	8,0	7,3	6,8	7,7	7,6
meer dan 25 keer	7,8	7,4	6,8	8,0	8,0	6,3	7,7	7,7
reismotief								
vakantie	7,9	7,9	8,3	8,4	8,1	7,7	8,2	7,9
werken	8,1	7,8	7,7	8,2	8,0	6,9	8,0	7,4
onderwijs	6,5	7,2	8,0	8,5	7,9	7,0	7,0	8,0
bezoek	8,1	7,6	7,4	8,1	8,5	7,0	8,4	7,8
anders	7,7	7,6	7,1	8,1	7,2	7,0	7,7	7,8
geslacht								
man	7,8	7,7	8,1	8,3	8,1	7,3	8,1	7,8
vrouw	8,0	7,9	8,2	8,3	8,2	7,4	8,2	7,8
leeftijdsklasse								
jonger dan 25 jaar	7,5	7,5	8,1	8,1	7,7	7,2	7,9	7,5
25 tot 60 jaar	8,1	7,8	8,1	8,2	8,2	7,4	8,2	7,8
60 jaar en ouder	8,2	8,1	8,2	8,5	8,4	7,5	8,5	8,2

BIJLAGE

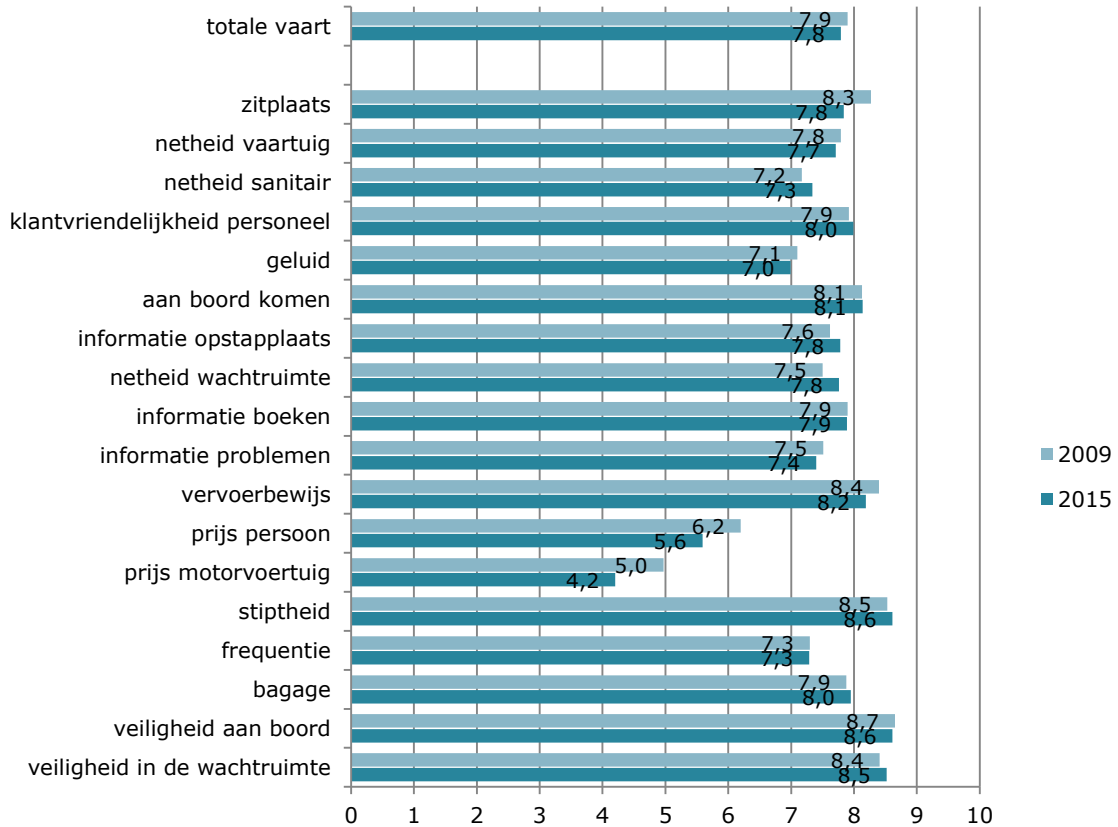
Overzicht resultaten

Bijlage 7. Overzicht resultaten

De reizigers van de Waddenvoerdersdiensten beoordelen de verschillende vaartkenmerken⁴ zoals aangegeven in de onderstaande figuren.

Figuur B7.1

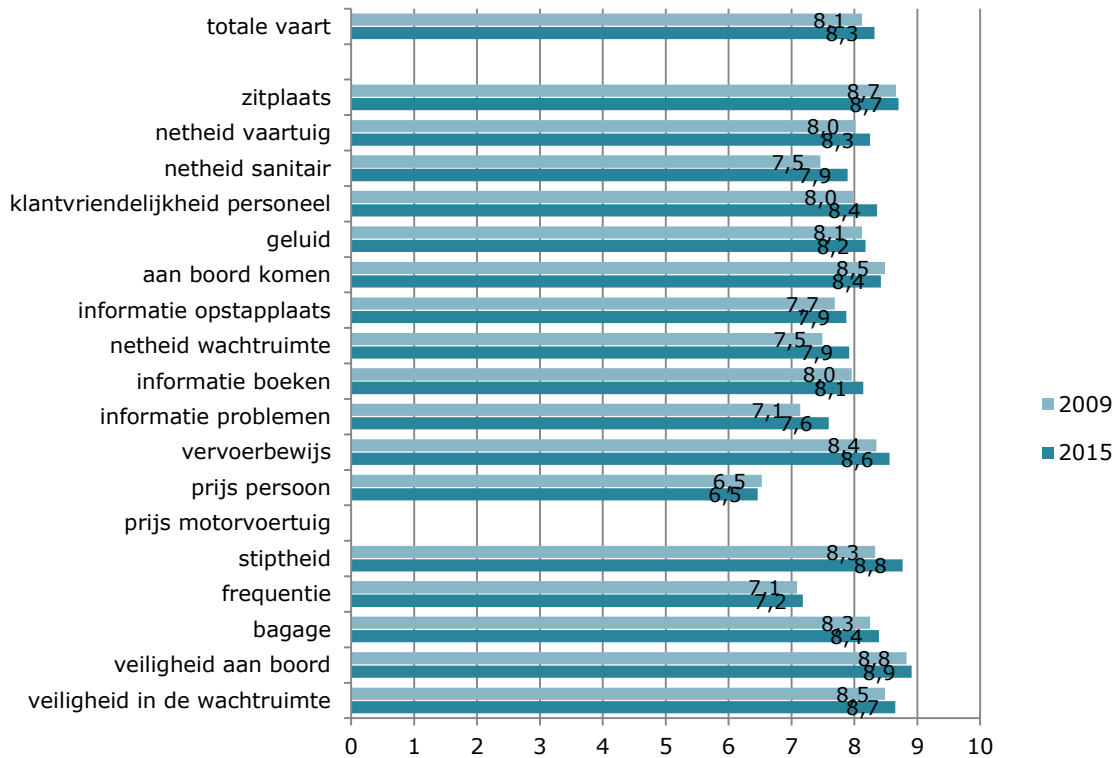
Overzicht resultaten vaart Terschelling



⁴ Omdat motorvoertuigen van bezoekers niet zijn toegestaan op Vlieland en Schiermonnikoog, wordt de beoordeling van dit item niet getoond in de totaaloverzichten van Vlieland en Schiermonnikoog.

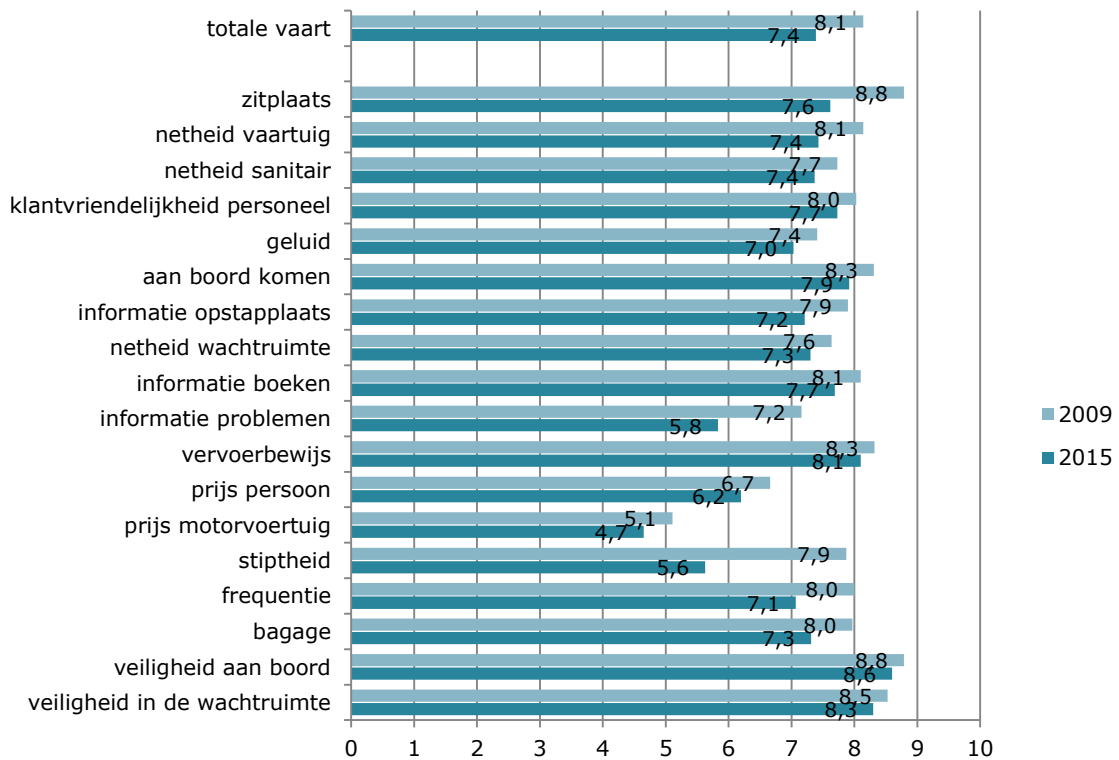
Figuur B7.2

Overzicht resultaten vaart Vlieland



Figuur B7.3

Overzicht resultaten vaart Ameland



Figuur B7.4

Overzicht resultaten vaart Schiermonnikoog

