Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat/CROW
Rapport

Klanttevredenheidsonderzoek

Waddenveren

Definitief rapport

Omdat we ons verplaatsen

adviseurs mobiliteit
Goudappel Coffeng

adviseurs mobiliteit
Goudappel Coffeng

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat/CROW
Rapport

Klanttevredenheidsonderzoek Waddenveren

Definitief rapport

Datum 14 september 2018
Kenmerk CRW205/Stm
Eerste versie

www.goudappel.nl
goudappel@goudappel.nl

Documentatiepagina

Opdrachtgever(s)	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat/CROW
Titel rapport	Klanttevredenheidsonderzoek Waddenveren
Kenmerk	CRW205/Stm
Datum publicatie	14 september 2018

Inhoud Pagina

0 Samenvatting 5

1 Inleiding 1
1.1 Leeswijzer 1

2 Onderzoeksopzet 2
2.1 Algemeen 2
2.2 Steekproef 3

3 Enquêteresultaten 4
3.1 Gemiddeld oordeel 4
3.2 Klantenoordeel per eilandverbinding 4
3.2.1 Terschelling 6
3.2.2 Vlieland 6
3.2.3 Ameland 6
3.2.4 Schiermonnikoog 7
3.3 Klantenoordeel sociale veiligheid 8

Bijlage 1 Vragenlijst

Bijlage 2 Steekproefverantwoording

Bijlage 3 Respons en weging

Bijlage 4 Algemeen oordeel uitgebreid

Bijlage 5 Vergelijking verschillende groepen

Bijlage 6 Verschil oordelen 2009-2018

0

Samenvatting

De Friese Waddenveren varen op basis van concessies van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). In 2009 heeft Goudappel Coffeng BV de nulmeting voor de klantwaardering van de veerverbindingen naar de Friese Waddeneilanden uitgevoerd. Deze nulmeting vormde het beginpunt van de jaarlijkse monitoring van de klantwaardering onder het concessieregime.

In deze rapportage treft u de resultaten van de meting 2018 aan die is uitgevoerd in mei en juni 2018. De belangrijkste resultaten zijn als volgt:

- Concessie West (eilanden Terschelling en Vlieland, rederij Doeksen/TSM):

1. Het berekende oordeel van de Reizigers voor de verschillende vaartkenmerken is voor de veerdienst Vlieland 8,3 (2009: 8,0) en voor de veerdienst Terschelling 8,0 (2009: 7,8). Het gevraagde algemeen oordeel bedraagt 8,5 voor de veerdienst Vlieland (2009: 8,1) en 8,2 voor de veerdienst Terschelling (2009: 7,9). Hiermee voldoet de concessie West aan de concessievoorwaarde artikel 2.5.C.1.
2. Terschelling: Van de achttien vaartkenmerken is het gemiddelde oordeel voor elf vaartkenmerken 8,0 of hoger. Voor de overige zeven vaartkenmerken geldt dat het gemiddelde oordeel niet meer dan 0,5 punt lager is dan in 2009. Hiermee voldoet de veerdienst aan concessievoorwaarde 2.5.C.2
3. Vlieland: Van de achttien vaartkenmerken is het gemiddelde oordeel voor veertien vaartkenmerken 8,0 of hoger. Voor de overige vier vaartkenmerken geldt dat het gemiddelde oordeel niet meer dan 0,5 punt lager is dan in 2009. Hiermee voldoet de veerdienst aan concessievoorwaarde 2.5.C.2

- Concessie Oost (eilanden Ameland en Schiermonnikoog, rederij Wagenborg):

4. Het berekende oordeel van de Reizigers voor de verschillende vaartkenmerken is voor de veerdienst Ameland 8,0 (2009: 8,0) en voor de veerdienst Schiermonnikoog 8,1 (2009: 8,1). Het gevraagde algemeen oordeel bedraagt 8,2 voor de veerdienst Ameland (2009: 8,1) en 8,3 voor de veerdienst Schiermonnikoog (2009: 8,2). Hiermee voldoet de concessie West aan de concessievoorwaarde artikel 2.5.C.1.
5. Ameland: Van de achttien vaartkenmerken is het gemiddelde oordeel voor elf vaartkenmerken 8,0 of hoger. Voor de overige zeven vaartkenmerken geldt dat het gemiddelde oordeel niet meer dan 0,5 punt lager is dan in 2009. Hiermee voldoet de veerdienst aan concessievoorwaarde 2.5.C.2

6. Schiermonnikoog: Van de achttien vaartkenmerken is het gemiddelde oordeel voor twaalf vaartkenmerken 8,0 of hoger. Voor de overige zes vaartkenmerken geldt dat het gemiddelde oordeel niet meer dan 0,5 punt lager is dan in 2009. Hiermee voldoet de veerdienst aan concessievoorwaarde 2.5.C.2

1 Inleiding

De Friese Waddenveren varen op basis van concessies van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). In deze concessies staan verplichtingen voor de uitvoerende rederijen, onder meer over de feitelijke prestaties en de oordelen van de klanten daarover. IenW monitort de uitvoering van de concessies dus mede 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 jaarlijkse monitoring van de klantwaardering onder het concessieregime. Hierop zijn de normen in de concessies gebaseerd. De concesies stellen eisen aan de ontwikkeling van de klantwaardering gedurende de looptijd van de concessies. Om te bepalen of de rederijen aan deze eisen voldoen, laat IenW elk jaar een meting uitvoeren.

In deze rapportage treft u de resultaten van de meting 2018 aan die is uitgevoerd in mei en juni 2018. De rapportage geeft inzicht in de verbetering in klanttevredenheid van de gebruikers van de veerdiensten naar de Friese Waddeneilanden van 2009 naar 2018. 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 de vier Friese Waddeneilanden (Terschelling, Vlieland, Ameland en Schiermonnikoog).

2

Onderzoeksopzet

2.1 Algemeen

In het onderzoek zijn de veerdiensten betrokken waarvoor het Rijk een concessie heeft verleend:

- Terschelling – Harlingen (Doeksen);
- Vlieland – Harlingen (Doeksen);
- Ameland – Holwerd (Wagenborg);
- Schiermonnikoog – Lauwersoog (Wagenborg).

Het onderzoek is uitgevoerd op dinsdag 29 mei, vrijdag 1 juni en zondag 3 juni 2018. De dagen zijn vergelijkbare dagen met de enquêtedagen van voorgaande jaren. In 2018 zijn dagen gekozen eind mei en begin juni, na de weekends van Hemelvaart en Pinksteren. De rederijen waren om praktische reden op de hoogte gesteld van de meetdagen, maar om de resultaten zo min mogelijk te beïnvloeden, pas vlak van te voren en zonder aan te geven om welke vaarten het precies zou gaan. Per verbinding is per onderzoeksdag op twee retourvaarten geënquêteerd. Voor alle vier de eilanden geldt dat er op elk van de drie dagen geënquêteerd is op vier vaarten: twee heen en twee terug. Daarmee is er dus geënquêteerd op zes vaarten naar en zes vaarten van elk eiland.

Op alle meetdagen zijn meerdere enquêteurs ingezet. 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 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. Naast de Nederlandstalige versie was ook een vragenlijst in het Engels beschikbaar.

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 om minstens 385 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). Dit minimumaantal is op Ameland met 370 bruikbare vragenlijsten net niet gehaald, maar het betrouwbaarheidsniveau is evengoed 95%.

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 richting (naar eiland of naar vaste land) en type reiziger (onderscheid naar eilandbewoner of bezoeker). Voor die laatste is een weging uitgevoerd ten behoeve van een correcte verhouding tussen eilandbewoners en bezoekers. Zie voor nadere details bijlage 3.

De totale respons op alle veerdiensten is 1.717. Op alle vier de veerdiensten zijn voldoende reizigers ondervraagd voor het doen van betrouwbare uitspraken.

[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

Enquêteresultaten

3.1 Gemiddeld oordeel

In tabel 3.1 staan de scores op de vraag: '*Wat is uw oordeel over de totale vaart in het algemeen*" (vraag 18 zie bijlage 1 voor de vragenlijst) voor 2009 en 2018. De normen volgens artikel 2.5 in de concessies schrijven voor dat dit ten minste 8,0 moet bedragen, dan wel ten minste gelijk zijn aan het oordeel uit 2009, indien dit lager was dan 8,0.

	Gevraagd oordeel over de totale vaart		Nauwkeurigheidsmarge[2]	
	2009	2018	2009	2018
Terschelling 2009	7,9	8,2*	0,10	0,10
Vlieland 2009	8,1	8,5*	0,10	0,09
Ameland 2009	8,1	8,2	0,12	0,12
Schiermonnikoog 2009	8,2	8,3	0,11	0,11

Significante verschillen tussen 2009 en de recente metingen zijn aangeduid met *

Tabel 3.1: Gemiddeld oordeel over de totale vaart

Voor de verbindingen naar Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog was het gemiddeld oordeel over de totale vaart ten minste een 8,0 en ten minste gelijk aan of hoger dan het oordeel uit 2009. Daarmee voldoen de verbindingen aan de concessienormen.
Nadere details over de scores en andere aspecten staan in bijlagen 3 en 4.

3.2 Klantenoordeel per eilandverbinding

Deze paragraaf beschrijft per eiland het oordeel van de reizigers over verschillende aspecten van de vaart. Getoetst is of de oordelen uit de onderzoeken van 2009 en 2018 sig-

[2] Bij een 95%-betrouwbaarheidsinterval wordt berekend tussen welke grenzen het onderzochte populatiegemiddelde zich bevindt met een zekerheid van 95%. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan hoeveel het gevonden cijfer maximaal afwijkt van de werkelijkheid.

nificant van elkaar verschillen. De vergelijking met het startjaar 2009 is conform de concessiesystematiek. Significante verschillen tussen 2009 en 2018 zijn aangeduid met een sterretje (*), zie tabel 3.2. In bijlage 4 staat een totaaloverzicht van de verschillen tussen 2009 en 2018. De doelstelling onder het concessieregime is dat per vaartkenmerk het gemiddelde oordeel in 2018 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.

	Terschelling		Vlieland		Ameland		Schiermonnikoog	
	2009	2018	2009	2018	2009	2018	2009	2018
Zitplaats	8,3	8,8*	8,7	9,1*	8,8	8,9	8,9	8,4*
Netheid vaartuig	7,8	8,0*	8,0	8,4*	8,1	8,0	8,1	8,2
Netheid sanitair	7,2	7,7*	7,5	8,1*	7,7	7,8	7,5	8,1*
Klantvriendelijkheid personeel	7,9	8,2*	8,0	8,5*	8,0	8,2*	8,0	8,3*
Geluid	7,1	7,1	8,1	8,1	7,4	7,3	6,9	6,9
Aan boord komen	8,1	8,6*	8,5	8,7*	8,3	8,6*	8,5	8,5
Informatie opstapplaats	7,6	8,0*	7,7	8,3*	7,9	8,0	7,8	7,9
Netheid wachtruimte	7,5	7,8*	7,5	8,1*	7,6	8,0*	7,9	8,0
Informatie boeken	7,9	8,2*	8,0	8,3*	8,1	8,1	7,8	8,1
Informatie problemen	7,5	7,6	7,1	7,8*	7,2	6,9	7,5	7,1
Vervoerbewijs	8,4	8,5	8,4	8,5	8,3	8,6*	8,4	8,6
Prijs persoon	6,2	6,6*	6,5	6,9*	6,7	6,8	6,7	7,2*
Prijs motorvoertuig	5,0	5,2	3,0	6,4*	5,1	5,1	4,7	6,5*
Stiptheid	8,5	8,6	8,3	8,9*	7,9	7,5*	8,5	8,7*
Frequentie	7,4	7,5	7,1	7,4*	8,0	7,9	7,4	7,6
Bagage	7,9	8,4*	8,3	8,6*	8,0	8,4*	8,5	8,3
Berekend totaaloordeel	7,8	8,0	8,0	8,3*	8,0	8,0	8,1	8,1
Gemeten algemeen oordeel totale vaart	7,9	8,2*	8,1	8,5*	8,1	8,2	8,2	8,3

*Significante verschillen tussen 2009 en de recente metingen zijn aangeduid met **

Tabel 3.2: Deeloordelen per eilandverbinding

De conclusie is dat voor de vier verbindingen er tussen 2009 en 2018 een verbetering heeft plaatsgevonden in de beoordeling van de vaartkenmerken of dat het oordeel gelijk is gebleven. Dalingen groter dan 0,5 rapportpunten, indien het gemiddelde oordeel in 2009 lager is dan 8,5, zijn niet gevonden.

De respondenten konden van de aspecten uit tabel 3.2 aangeven welke volgens hen voor verbetering vatbaar zijn. De top drie van genoemde aspecten zijn telkens opgenomen bij de beschrijving per eiland. Bij alle vier de eilanden wordt ‘prijs per persoon’ en/of ‘prijs per motorvoertuig’ genoemd als verbeterpunt. Verder wordt ‘geluid’ genoemd als verbeteraspect voor de boten naar Terschelling en Schiermonnikoog, stiptheid bij de verbinding met Ameland, en frequentie bij de verbindingen met Vlieland en Schiermonnikoog.

3.2.1 Terschelling

Er zijn geen vaarkenmerken van de veerdienst naar Terschelling waarbij de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant gedaald is. Bij zes is de waardering onveranderd ten opzichte van 2009. De gemiddelde klantwaardering voor de volgende elf vaartkenmerken is significant gestegen ten opzichte van 2009: algemeen oordeel totale vaart, zitplaats, netheid van het vaartuig, netheid van het sanitair, klantvriendelijkheid van het personeel, aan boord komen, informatie bij de opstapplaats, netheid van de wachtruimte, informatie boeken, prijs per persoon, en het kwijt kunnen van de bagage.

	2009	2018
1	Prijs vervoerbewijs persoon	Prijs vervoerbewijs motorvoertuig
2	Geluid in het vaartuig	Prijs vervoerbewijs persoon
3	De catering[3]	Geluid in het vaartuig

Tabel 3.3a: Terschelling, belangrijkste verbeterpunten

3.2.2 Vlieland

Bij de veerdienst naar Vlieland zijn de volgende veertien aspecten in 2018 significant hoger beoordeeld dan in 2009: algemeen oordeel totale vaart, zitplaats, netheid van het vaartuig, netheid van het sanitair, klantvriendelijkheid van het personeel, aan boord komen, informatie bij de opstapplaats, netheid van de wachtruimte, informatie boeken, informatie bij problemen, de prijs per persoon, de prijs voor een motorvoertuig, de stiptheid van het vaartuig, de frequentie en het kwijt kunnen van de bagage. Bij twee aspecten zien we geen significante verandering in oordeel: geluid en vervoerbewijs. Er zijn geen aspecten die lager zijn beoordeeld dan in 2009.
Opvallend dat 'kans op een zitplaats' in de top-3 van de belangrijkste verbeterpunten wordt genoemd, terwijl dit aspect als gemiddeld rapportcijfer juist een 9,1 krijgt. Verklaring hiervoor is dat het bijna nooit voorkomt dat iemand geen zitplaats kan vinden, maar als het gebeurt is het heel vervelend.

	2009	2018
1	Prijs vervoerbewijs persoon	Prijs vervoerbewijs persoon
2	Frequentie	Frequentie
3	Prijs vervoerbewijs motorvoertuig	Kans op een zitplaats & Prijs vervoerbewijs motorvoertuig

Tabel 3.3b: Vlieland, belangrijkste verbeterpunten

3.2.3 Ameland

Van de veerdienst naar Ameland is voor één vaartkenmerk, namelijk stiptheid, de waardering ten opzichte van 2009 significant gedaald. Overigens voldoet deze verbinding nog steeds aan de concessievoorwaarde omdat de daling niet groter is dan 0,5 rapportpunt. Bij tien aspecten is de klantwaardering onveranderd gebleven. Voor vijf vaartkenmerken

[3] Catering is inmiddels niet meer in de vragenlijst opgenomen.

is de waardering ten opzichte van 2009 significant gestegen: klantvriendelijkheid personeel, aan boord komen, netheid van de wachtruimte, vervoersbewijs en het kwijt kunnen van bagage zijn.

	2009	2018
1	Prijs vervoerbewijs motorvoertuig	Stiptheid van deze vaart
2	Prijs vervoerbewijs persoon	Prijs vervoerbewijs motorvoertuig
3	Gemak bagage opbergen	Prijs vervoerbewijs persoon

Tabel 3.3c: Ameland, belangrijkste verbeterpunten

3.2.4 Schiermonnikoog

Van de volgende vaartkenmerken van de veerdienst naar Schiermonnikoog is de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant gestegen: netheid van het sanitair, klantvriendelijkheid van het personeel, de prijs voor een vervoerbewijs per persoon, prijs per motorvoertuig en de stiptheid. Voor één vaartkenmerk is de klantwaardering significant afgenomen: de kans op een zitplaats. Overigens voldoet deze verbinding nog steeds aan de concessievoorwaarde omdat de daling niet groter is dan 0,5 rapportpunt.

	2009	2018
1	Prijs vervoerbewijs persoon	Geluid in het vaartuig
2	Geluid in het vaartuig	Frequentie
3	Aantal keer dat deze dienst vaart	Prijs vervoerbewijs persoon

Tabel 3.3d: Schiermonnikoog, belangrijkste verbeterpunten

3.3 Klantenoordeel sociale veiligheid

De volgende tabel geeft het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weer.

	2009	2018
Terschelling		
Veiligheid aan boord	8,7	8,7
Veiligheid in de wachtruimte	8,4	8,6*
Vlieland		
Veiligheid aan boord	8,8	8,9
Veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,7*
Ameland		
Veiligheid aan boord	8,8	9,0*
Veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,7*
Schiermonnikoog		
Veiligheid aan boord	8,8	9,0
Veiligheid in de wachtruimte	8,6	8,7

*Significante verschillen tussen 2009 en de recente metingen zijn aangeduid met **

Tabel 3.4: Klantenoordeel sociale veiligheid

Bij de verbindingen naar Terschelling, Vlieland en Ameland is het klantoordeel over de veiligheid in de wachtruimte significant toegenomen ten opzichte van 2009. De ervaren veiligheid aan boord is bij de verbinding naar Ameland significant verbeterd. Overigens blijkt uit de cijfers dat weinig reizigers een laag oordeel geven over deze vaartkenmerken: het aandeel reizigers dat de veiligheid met een 5 of lager heeft beoordeeld is laag en ligt afgerond voor ieder eiland niet hoger dan 1%.

Bijlage 1

Vragenlijst



Klanttevredenheidsonderzoek
Friese Waddenveren 2017

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 knipt en een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleurent)

1. Bent u eilander of bezoeker? ☐ Eilander ☐ Bezoeker
2. Heeft u een motorvoertuig mee aan boord? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Nee, dat is niet toegestaan

Wat is uw oordeel over de volgende aspecten op een schaal van 1 tot 10 (waarbij 1 zeer negatief en 10 zeer positief)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet	n.v.t.
3. Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u aan boord ging?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Wat vindt u van de **netheid** van het vaartuig?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Wat vindt u van de **netheid** van de sanitaire voorzieningen aan boord?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van het personeel?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Wat vindt u van het **geluid dat het vaartuig** produceert?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Kon u moeilijk of makkelijk **aan en van boord komen?**	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Hoe vond u de **informatie** bij de haventerminal (opstapplaats)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Hoe vond u de **netheid** van de wachtruimte bij de haventerminal?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Hoe vond u de **informatie bij het boeken** van uw reis?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Hoe vond u de **informatievoorziening bij vertragingen** of andere problemen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Vond u het moeilijk of makkelijk om een **vervoerbewijs te kopen?**	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Welk cijfer geeft u voor de prijs van deze vaart?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet	n.v.t.
a. Prijs per **persoon**	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Prijs per **motorvoertuig**	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Wat vond u van de **stiptheid** van het vaartuig bij de vertrekhaven?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Wat vindt u van het aantal **keer dat deze dienst vaart** vanaf uw vertrekhaven?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Kon u **uw bagage** moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Wat is uw oordeel over de **totale vaart** in het algemeen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ga verder op de achterzijde >>

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

- ☐ Kans op een zitplaats
- ☐ Netheid van het vaartuig
- ☐ Netheid van de sanitaire voorzieningen
- ☐ Klantvriendelijkheid van het personeel
- ☐ Geluid in het vaartuig
- ☐ Gemak aan en van boord komen
- ☐ Informatie bij de haventerminal
- ☐ Netheid van de wachtruimte
- ☐ Informatie bij het boeken
- ☐ Informatie bij vertragingen
- ☐ Gemak kopen vervoerbewijs
- ☐ Prijs vervoerbewijs personen
- ☐ Prijs vervoerbewijs motorvoertuig
- ☐ Stiptheid van deze vaart
- ☐ Aantal keer dat deze dienst vaart
- ☐ Gemak bagage opbergen
- ☐ De catering
- ☐ Niets
- ☐ Anders, namelijk:

20. Wat is de reden van uw reis?

- ☐ Vakantie
- ☐ Onderwijs
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ Werken
- ☐ Bezoek

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

- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 tot 5 keer
- ☐ 5 tot 10 keer
- ☐ 10 tot 25 keer
- ☐ Meer dan 25 keer

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

zeer onveilig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.

23. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager heeft beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?

- ☐ Te druk
- ☐ Te rustig
- ☐ Agressie
- ☐ Gebrek aan toezicht
- ☐ Vandalisme
- ☐ Anders, namelijk:

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

zeer onveilig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.

25. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager heeft beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?

- ☐ Te druk
- ☐ Te rustig
- ☐ Agressie
- ☐ Rondhangende personen
- ☐ Gebrek aan toezicht
- ☐ Vandalisme
- ☐ Anders, namelijk:

26. Wat is uw **geslacht**? ☐ man ☐ 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)

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 met een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 5% uitspraken te kunnen doen, moeten minimaal 385 respondenten een enquête invullen. Dit aantal is onafhankelijk van de grootte van de totale doelgroep. In bijlage 3 staan de steekproefaantallen en is te zien dat er aan de eisen van een betrouwbaarheid van 95% is voldaan.

Bijlage 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 door middel van weging achteraf de verhouding tussen het aantal bezoekers en eilandbewoners in de steekproef gelijkgesteld aan deze verhouding in de telcijfers van mei 2016. Deze telcijfers zijn door de opdrachtgever destijds opgevraagd bij de rederijen. Deze methode van weging is in alle onderzoeksjaren op dezelfde manier toegepast.

De reden om de weging te baseren op het onderscheid eilandbewoner/bezoeker ligt in het feit dat frequente gebruikers van (veer)diensten vaak minder positief zijn over de geleverde dienst dan niet frequente gebruikers (zie ook bijlage 5). Wanneer er teveel eilandbewoners aan het onderzoek zouden meedoen zou het oordeel negatiever zijn dan in de werkelijkheid. De weging corrigeert voor over dan wel undersampling.

Overigens laat tabel B3.1 zien dan de weging maar een zeer beperkte correctie is omdat de verhouding eilandbewoners/bezoekers in de steekproef al heel dicht in de buurt ligt van de verhouding in de telcijfers.

	Netto respons	Aandeel eilandbewoners in de respons	Aandeel eilandbewoners in de tellingen 2016	Weegfactor eilandbewoners
Terschelling	492	11,5%	12,8%	1,11
Vlieland	474	7,5%	6,9%	0,92
Ameland	370	11,8%	8,4%	0,71
Schiermonnikoog	381	7,9%	7,2%	0,91

Tabel B3.1: Respons en weging

Bijlage 4

Algemeen oordeel uitgebreid

In tabel B4.1 staan de scores op het ongewogen gemiddelde oordeel over de vaartkenmerken voor 2009 en 2018. Dit ongewogen gemiddelde is berekend door de rapportcijfers over de vaartkenmerken op te tellen en vervolgens te delen door het aantal kenmerken dat aan de reizigers is voorgelegd: achttien verschillende vaartkenmerken, namelijk de antwoorden op de vragen 3 tot en met 17 en de vragen 22 en 24, zie bijlage 1.

In tabel B4.2 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. De tabel laat de scores zien op vraag 18, algemeen klantoordeel.

Voor een nadere indicatie van de klanttevredenheid is gekeken naar het aandeel topscores (rapportcijfer 9 of 10) en het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 5 of lager). Het aandeel topscores is significant toegenomen oor de verbindingen naar Terschelling en Vlieland en niet gewijzigd voor Ameland en Schiermonnikoog. Het aandeel onvoldoendes is voor Vlieland significant gedaald en niet gewijzigd voor de andere drie eilanden.

In bijlage 5 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 (zie tabel B5.3).

	Gemiddeld oordeel over de vaartkenmerken		Nauwkeurigheids-marge[4]		Gevraagd algemeen oordeel totale vaart	
	2009	2018	2009	2018	2009	2018
Terschelling 2009	7,8	8,0*	0,10	0,09	7,9	8,2*
Vlieland 2009	8,0	8,3*	0,09	0,09	8,1	8,5*
Ameland 2009	8,0	8,0	0,09	0,10	8,1	8,2
Schiermonnikoog 2009	8,1	8,1	0,09	0,10	8,2	8,3

*Significante verschillen tussen 2009 en de recente metingen zijn aangeduid met **

Tabel B4.1: Gemiddeld oordeel over de vaartkenmerken

	Algemeen klan-tenoordeel (totale vaart)	Standaard deviatie	Aandeel onvol-doende (5 of la-ger)	Aandeel topscores (9 of 10)	Modus	Aandeel weet niet / geen mening	Nauwkeurig-heidsmarge[5]
Terschelling							
2009	7,9	1,1	1,6%	24,9%	8	2,5%	0,10
2018	8,2*	1,1	2,2%	33,6%*	8	1,2%	0,10
Vlieland							
2009	8,2	1,1	2,4%	30,6%	8	1,5%	0,10
2018	8,5*	1,0	0,6%*	47,6%*	8	0,4%	0,09
Ameland							
2009	8,1	1,2	1,0%	34,5%	8	5,0%	0,12
2018	8,2	1,2	2,7%	36,7%	8	0,6%	0,12
Schiermonnikoog							
2009	8,2	1,1	1,6%	32,2%	8	3,8%	0,11
2018	8,3	1,1	1,6%	37,7%	8	1,3%	0,11

*betekent een significant verschil met 2009 (t-test).

Tabel B4.2: Algemeen klantenoordeel, gemeten

[4] Bij een 95%-betrouwbaarheidsinterval wordt berekend tussen welke grenzen het onderzochte populatiegemiddelde zich bevindt met een zekerheid van 95%. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan hoeveel het gevonden cijfer maximaal afwijkt van de werkelijkheid.

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

Bijlage 5

Vergelijking verschillende groepen

In deze paragraaf worden de beoordelingen van reizigers met verschillende kenmerken met elkaar vergeleken. Deze resultaten zijn indicatief; 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.

Vergelijking eilandbewoner/bezoeker
Aangezien eilandbewoners en bezoekers aan bepaalde reiskenmerken verschillende eisen kunnen stellen, is voor enkele bevraagde items een vergelijking gemaakt tussen de beoordeling van eilandbewoners en bezoekers. Over het algemeen kan worden gesteld dat bezoekers positiever oordelen over de verschillende reiskenmerken dan de eilandbewoners. Een uitzondering is de informatie bij problemen en de kans op een zitplaats op de veer naar Terschelling: eilandbewoners zijn hier vaker positiever over dan bezoekers. Daarnaast zijn bewoners van Schiermonnikoog meer tevreden over de frequentie en de kans op een zitplaats. Bezoekers van de verbindingen naar Ameland en Vlieland geven voor alle reiskenmerken hogere waarderingen (veelal significant) dan de bewoners.

Vergelijking reizigers dinsdag, vrijdag en zondag
Het onderzoek is uitgevoerd op een dinsdag (29 mei 2018), een vrijdag (1 juni 2018) en een zondag (3 juni 2018). Tabel 3.8 laat per onderzoeksdag de rapportcijfers zien voor verschillende vaartkenmerken. Voor de kans op een zitplaats geldt dat reizigers hier op dinsdag verreweg het meest positief over zijn. Dit is de meest rustige van de drie meetdagen.

Sneldienst versus reguliere dienst

Dit onderscheid is in 2018 in het veldwerk aangebracht voor Doeksen (Vlieland en Terschelling). Het aantal afvaarten is echter te gering om hier apart over te rapporteren. De sneldiensten van Wagenborg (Ameland en Schiermonnikoog) waren nog te kort in de vaart om mee te nemen in het onderzoek.

	Klantvriendelijkheid	Informatie problemen	Stiptheid	Frequentie	Prijs persoon	Prijs motorvoertuig	Kans zitplaats	Geluid vaartuig
Terschelling								
Eilandbewoner	8,1	7,8	8,5	7,0*	6,3	4,9	8,9	6,8
Bezoeker	8,2	7,6	8,6	7,6	6,6	5,3	8,7	7,2
Totaal	8,2	7,6	8,6	7,5	6,6	5,2	8,8	7,1
Vlieland								
Eilandbewoner	8,4	6,7*	8,4*	6,2*	6,6	3,9*	8,4*	7,0*
Bezoeker	8,5	8,0	9,0	7,4	6,9	7,0	9,1	8,2
Totaal	8,5	7,8	8,9	7,4	6,9	6,4	9,1	8,1
Ameland								
Eilandbewoner	7,9	5,0*	5,1	6,5*	4,8*	4,0*	8,5*	6,6*
Bezoeker	8,3	7,2	7,6	8,0	7,0	5,3	9,0	7,3
Totaal	8,2	6,9	7,5	7,9	6,8	5,1	8,9	7,3
Schiermonnikoog								
Eilandbewoner	8,3	6,7	8,2*	8,1	6,8	5,6*	8,9*	6,7
Bezoeker	8,3	7,1	8,8	7,5	7,2	6,8	8,4	6,9
Totaal	8,3	7,1	8,7	7,6	7,2	6,5	8,4	6,9

*betekent een significant verschil (t-test) (eilandbewoner ten opzichte van bezoeker).

Tabel B5.1: Vergelijking oordeel vaartkenmerken eilandbewoner - bezoeker

	Klantvrien-delijkheid	Informatie problemen	Stiptheid	Frequentie	Prijs persoon	Prijs motor-voertuig	Kans zit-plaats	Geluid vaar-tuig
Terschelling								
Dinsdag	8,4	8,1	8,7	7,5	6,8	5,7	9,5	7,2
Vrijdag	8,0	7,0	8,3	7,6	6,6	5,2	8,3	7,2
Zondag	8,3	8,1	8,8	7,4	6,5	5,2	8,8	7,0
Totaal	8,2	7,6	8,6	7,5	6,6	5,2	8,8	7,1
Vlieland								
Dinsdag	8,7	8,3	9,3	7,1	7,0	6,5	9,7	8,3
Vrijdag	8,4	7,7	8,7	7,3	6,8	6,0	8,9	8,1
Zondag	8,5	7,7	8,9	7,5	6,8	6,7	9,0	8,2
Totaal	8,5	7,8	8,9	7,4	6,9	6,4	9,1	8,1
Ameland								
Dinsdag	8,3	6,7	7,9	7,6	7,0	5,5	9,2	7,5
Vrijdag	8,2	6,9	7,0	8,0	6,8	5,2	9,0	7,1
Zondag	8,2	7,0	7,7	7,9	6,6	4,8	8,8	7,3
Totaal	8,2	6,9	7,5	7,9	6,8	5,1	8,9	7,3
Schiermonnikoog								
Dinsdag	8,4	7,6	8,8	7,7	7,0	6,4	8,8	7,1
Vrijdag	8,2	6,9	8,9	7,6	7,3	6,9	8,1	6,8
Zondag	8,2	7,0	8,4	7,4	7,2	6,0	8,5	7,0
Totaal	8,3	7,1	8,7	7,6	7,2	6,5	8,4	6,9

Tabel B5.2: Vergelijking oordeel vaartkenmerken op verschillende dagen

Algemeen klantenoordeel naar achtergrondkenmerken

De tabel B5.3 laat zien dat eilandbewoners de veerdiensten lager waarderen dan de bezoekers. We zien ook dat frequente reizigers hoger beoordelen dan incidentele.

	Terschelling		Vlieland		Ameland		Schiermonnik-oog	
	2009	2018	2009	2018	2009	2018	2009	2018
Eilandbewoner of niet								
Eilandbewoner	7,6	7,7	7,1	7,7	7,4	6,6	7,6	8,2
Bezoeker	8,0	8,2	8,3	8,5	8,2	8,3	8,2	8,3
Motorvoertuig								
Ja	7,9	8,2	7,1	7,8	8,1	8,1	6,6	7,9
Nee	7,9	8,1	8,2	8,5	8,2	8,2	8,2	8,3
Reisfrequentie								
1 keer	8,0	8,3	8,3	8,5	8,2	8,6	8,3	8,3
2 keer	7,7	8,2	8,0	8,6	8,5	8,3	8,3	8,1
3 tot 5 keer	8,1	8,3	8,5	8,3	8,3	8,0	8,1	8,5
5 tot 10 keer	7,6	7,9	7,4	8,5	8,3	7,9	8,4	8,0
10 tot 25 keer	7,7	7,8	7,8	7,9	7,3	7,5	7,7	8,3
Meer dan 25	7,8	7,5	6,8	7,7	8,0	7,0	7,7	8,4
Reismotief								
Vakantie	7,9	8,3	8,3	8,5	8,1	8,3	8,2	8,3
Werken	8,1	7,8	7,7	8,1	8,0	7,8	8,0	8,1
Onderwijs	6,5	7,7	8,0	8,4	7,9	7,3	7,0	8,1
Bezoek	8,1	8,2	7,4	8,5	8,5	7,9	8,4	8,5
Anders	7,7	7,9	7,1	8,3	7,2	8,1	7,7	8,2
Geslacht								
Man	7,8	8,1	8,1	8,3	8,1	8,0	8,1	8,2
Vrouw	8,0	8,3	8,2	8,6	8,2	8,3	8,3	8,3
Leeftijdscategorie								
Jonger dan 25	7,5	7,7	8,1	8,2	7,7	7,6	7,9	7,7
25 tot 60 jaar	8,1	8,2	8,1	8,5	8,2	8,1	8,2	8,3
60 en ouder	8,2	8,3	8,2	8,6	8,4	8,4	8,5	8,4

Tabel B5.3: Algemeen oordeel naar achtergrondkenmerken

Bijlage 6

Verschil oordelen 2009-2018

Terschelling	2009	2018	Verschil 2018 met 2009	
Aan boord komen	8,1	8,6	0,5	*
Bagage	7,9	8,4	0,5	*
Frequentie	7,4	7,5	0,1	
Geluid	7,1	7,1	0	
Informatie boeken	7,9	8,2	0,3	*
Informatie opstapplaats	7,6	8,0	0,4	*
Informatie problemen	7,5	7,6	0,1	
Klantvriendelijkheid personeel	7,9	8,2	0,3	*
Netheid sanitair	7,2	7,7	0,5	*
Netheid vaartuig	7,8	8,0	0,2	*
Netheid wachtruimte	7,5	7,8	0,3	*
Prijs motorvoertuig	5,0	5,3	0,3	
Prijs persoon	6,2	6,6	0,4	*
Stiptheid	8,5	8,6	0,1	
Totale vaart	7,9	8,2	0,3	*
Veiligheid aan boord	8,7	8,7	0	*
Veiligheid in de wachtruimte	8,4	8,6	0,2	
Vervoerbewijs	8,4	8,5	0,1	
Zitplaats	8,3	8,8	0,5	*

*Significante verschillen tussen 2009 en 2018 zijn aangeduid met **

Tabel B6.1: Oordelen op deelaspecten, Terschelling

Vlieland	2009	2018	Verschil 2018 met 2009	
Aan boord komen	8,5	8,7	0,2	*
Bagage	8,3	8,6	0,3	*
Frequentie	7,1	7,4	0,3	*
Geluid	8,1	8,1	0	
Informatie boeken	8,0	8,3	0,3	*
Informatie opstapplaats	7,7	8,3	0,6	*
Informatie problemen	7,1	7,8	0,7	*
Klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,5	0,5	*
Netheid sanitair	7,5	8,1	0,6	*
Netheid vaartuig	8,0	8,4	0,4	*
Netheid wachtruimte	7,5	8,1	0,6	*
Prijs motorvoertuig	2,1	6,4	4,3	*
Prijs persoon	6,5	6,9	0,4	*
Stiptheid	8,3	8,9	0,6	*
Totale vaart	8,1	8,5	0,4	*
Veiligheid aan boord	8,8	8,9	0,1	
Veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,7	0,2	*
Vervoerbewijs	8,4	8,5	0,1	
Zitplaats	8,7	9,1	0,4	*

*Significante verschillen tussen 2009 en 2018 zijn aangeduid met **

Tabel B6.2: Oordelen op deelaspecten, Vlieland

Ameland	2009	2018	Verschil 2018 met 2009	
Aan boord komen	8,3	8,6	0,3	*
Bagage	8,0	8,4	0,4	*
Frequentie	8,0	7,9	-0,1	
Geluid	7,4	7,3	-0,1	
Informatie boeken	8,1	8,1	0	
Informatie opstapplaats	7,9	8,0	0,1	
Informatie problemen	7,2	6,9	-0,3	
Klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,2	0,2	*
Netheid sanitair	7,7	7,8	0,1	
Netheid vaartuig	8,1	8,0	-0,1	
Netheid wachtruimte	7,6	8,0	0,4	*
Prijs motorvoertuig	5,1	5,1	0	
Prijs persoon	6,7	6,8	0,1	
Stiptheid	7,9	7,5	-0,4	*
Totale vaart	8,1	8,2	0,1	
Veiligheid aan boord	8,8	9,0	0,2	*
Veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,7	0,2	*
Vervoerbewijs	8,3	8,6	0,3	*
Zitplaats	8,8	8,9	0,1	

*Significante verschillen tussen 2009 en 2018 zijn aangeduid met **

Tabel B6.3: Oordelen op deelaspecten, Ameland

Schiermonnikoog	2009	2018	Verschil 2018 met 2009	
Aan boord komen	8,5	8,5	0	
Bagage	8,5	8,3	-0,2	
Frequentie	7,4	7,6	0,2	
Geluid	6,9	6,9	0	
Informatie boeken	7,8	8,1	0,3	
Informatie opstapplaats	7,8	7,9	0,1	
Informatie problemen	7,5	7,1	-0,4	
Klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,3	0,3	*
Netheid sanitair	7,5	8,1	0,6	*
Netheid vaartuig	8,1	8,2	0,1	
Netheid wachtruimte	7,9	8,0	0,1	
Prijs motorvoertuig	4,4	6,5	2,1	*
Prijs persoon	6,7	7,2	0,5	*
Stiptheid	8,5	8,7	0,2	*
Totale vaart	8,2	8,3	0,1	
Veiligheid aan boord	8,8	9,0	0,2	
Veiligheid in de wachtruimte	8,6	8,7	0,1	
Vervoerbewijs	8,4	8,6	0,2	
Zitplaats	8,9	8,4	-0,5	*

*Significante verschillen tussen 2009 en 2018 zijn aangeduid met **

Tabel B6.4: Oordelen op deelaspecten, Schiermonnikoog

Vestiging Deventer
Snipperlingsdijk 4
7417 BJ Deventer
T +31 (0570) 666 222
F +31 (0570) 666 888
Postbus 161
7400 AD Deventer

www.goudappel.nl
goudappel@goudappel.nl

adviseurs
mobiliteit
Goudappel
Coffeng