

Rapport

KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK WADDENVEERDIENSTEN

voorjaar 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2017/

Datum

Juni 2017

Opdrachtgever

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Auteur(s)

Tahnee Heirbaut
Gijs Jan Visser

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	20
Bijlage 2. Steekproefverantwoording	23
Bijlage 3. Steekproefaantallen meting voorjaar 2017	25
Bijlage 4. Verschil oordelen 2009 en 2017	31
Bijlage 5. Berekend totaaloordeel (gemiddelde alle vaartkenmerken)	36
Bijlage 6. Algemeen klantenoordeel naar achtergrondkenmerken	38
Bijlage 7. Overzicht resultaten	40



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 2017 opnieuw een meting uitgevoerd.

In deze rapportage treft u de resultaten van de meting aan, die is uitgevoerd in mei 2017. De rapportage geeft inzicht in de ontwikkeling van klanttevredenheid van de gebruikers van de Waddenveerdiensten naar de Friese Waddeneilanden tussen 2009 en 2017. 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. Deze is vergelijkbaar met voorgaande jaren en komt in grote lijnen overeen met de opzet van het veldwerk op veerdiensten tijdens de OV-Klantenbarometer. 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 dinsdag 9 mei, vrijdag 12 en zondag 14 mei 2017. 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 9 MEI	AANTAL VAARTEN 12 MEI	AANTAL VAARTEN 14 MEI	TOTAAL
TERSCHELLING				
richting eiland	1	2	1	4
richting vaste land	1	2	1	4
totaal	2	4	2	8
VLIELAND				
richting eiland	1	2	1	4
richting vaste land	1	2	1	4
totaal	2	4	2	8
AMELAND				
richting eiland	1	1	1	3
richting vaste land	1	1	1	3
totaal	2	2	2	6
SCHIERMONNIKOOG				
richting eiland	1	2	1	4
richting vaste land	1	2	1	4
totaal	2	4	2	8

Op dinsdag zijn per veerdienst 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 om 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). Deze minimumaantallen zijn ruimschoots gehaald.

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 3285. Op alle vier de veerdiensten zijn minimaal 497 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 2016. 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 RESPONS	AANDEEL EILANDERS TELLINGEN	WEEGFACOR EILANDERS
Terschelling	1148	13,1%	12,8%	0,84
Vlieland	1053	7,3%	6,9%	0,42
Ameland	497	24,7%	8,4%	0,83
Schiermonnikoog	532	13,2%	7,2%	0,57

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 2017 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 verbinding naar Vlieland, Ameland en Schiermonnikoog was het totaaloordeel in 2009 hoger of gelijk aan 8. Dit totaaloordeel zou (onder het concessieregime) bij herhaalde meting ten minste 8,0 moeten zijn. In het voorjaar van 2017 voldoen Terschelling, Vlieland en Schiermonnikoog aan deze eis (zie tabel 3.1)

Voor de verbinding naar Ameland is het gewogen oordeel in 2017 significant lager dan in 2009 en bovendien lager dan 8,0/ Het totaaloordeel is gedaald van 8,1 in 2009 naar een 7,7 in 2017. Voor de verbinding naar Ameland geldt dat het aandeel onvoldoendes significant toegenomen is, en het aandeel topscores significant gedaald. Voor de verbindingen naar Terschelling en Vlieland is het aandeel topscores significant toegenomen.

Voor Terschelling bedroeg het totaaloordeel in 2009 een 7,9. Het totaaloordeel zou (onder het concessieregime) bij herhaalde meting minimaal 7,9 moeten zijn. Het totaaloordeel in 2017 bedraagt 8,1 en voldoet hiermee aan deze eis en is significant hoger 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 2017 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
2017	8,1*	1,2	2,5%	31,1%*	8	3,6%	0,08
VLIELAND							
2009	8,1	1,1	2,4%	30,6%	8	1,5%	0,10
2017	8,3	1,0	1,1%*	37,9%*	8	2,8%	0,09
AMELAND							
2009	8,1	1,2	1,0%	34,5%	8	5,0%	0,12
2017	7,7*	1,4	5,1%*	21,9%*	8	1,7%	0,08
SCHIERMONNIKOOG							
2009	8,2	1,1	1,6%	32,2%	8	3,8%	0,11
2017	8,2	1,0	1,2%	34,7%	8	1,9%	0,09

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 2017 significant van elkaar verschillen. Significante verschillen tussen 2009 en 2017 zijn aangeduid met een sterretje (*). In bijlage 4 staat een totaaloverzicht van de verschillen tussen 2009 en 2017.

De doelstelling³ is dat per vaartkenmerk het gemiddelde oordeel in 2017 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.

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

³ Onder het concessieregime.

Tabel 3.2a

Terschelling, klantoordeel vaartkenmerken.

Significante verschillen tussen 2009 en 2017 zijn aangeduid met een sterretje ().*

TERSCHELLING	2009	2017
algemeen oordeel totale vaart	7,9	8,1*
zitplaats	8,3	8,6*
netheid vaartuig	7,8	8,1*
netheid sanitair	7,2	7,9*
klantvriendelijkheid personeel	7,9	8,2*
geluid	7,1	6,9
aan boord komen	8,1	8,3
informatie opstapplaats	7,6	7,9*
netheid wachtruimte	7,5	7,9*
informatie boeken	7,9	8,1
informatie problemen	7,5	7,4
vervoerbewijs	8,4	8,4
prijs persoon	6,2	6,3
prijs motorvoertuig	5,0	5,1
stiptheid	8,5	8,2*
frequentie	7,4	7,3
bagage	7,9	8,3*

Het enige vaarkenmerk van de veerdienst naar Terschelling waarbij de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant is gedaald is de stiptheid van de vaart. De gemiddelde klantwaardering voor de volgende 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, informatie bij de opstapplaats, netheid van de wachtruimte en het kwijt kunnen van de bagage.

Tabel 3.2b

Terschelling, belangrijkste verbeterpunten

	2009	2017
1.	prijs vervoerbewijs persoon	Prijs vervoerbewijs persoon
2.	geluid in het vaartuig	Geluid in het vaartuig
3.	de catering	Prijs vervoersbewijs motorvoertuig

De respondenten konden van de aspecten uit tabel 3.2a aangeven welke volgens hen voor verbetering vatbaar zijn. De top drie van genoemde aspecten is opgenomen in tabel 3.2b. Het belangrijkste verbeterpunt voor de dienst naar Terschelling is in 2017, net als in 2009, de prijs voor een vervoerbewijs voor een persoon.

Tabel 3.3a

Vlieland, klantoordeel vaartkenmerken.

Significante verschillen tussen 2009 en 2017 zijn aangeduid met een sterretje ().*

VLIELAND	2009	2017
algemeen oordeel totale vaart	8,1	8,3
zitplaats	8,7	8,2*
netheid vaartuig	8,0	8,2*
netheid sanitair	7,5	7,9*
klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,3*
geluid	8,1	8,1
aan boord komen	8,5	8,5
informatie opstapplaats	7,7	8,0*
netheid wachtruimte	7,5	8,0*
informatie boeken	8,0	8,1
informatie problemen	7,1	7,7*
vervoerbewijs	8,4	8,5
prijs persoon	6,5	6,6
prijs motorvoertuig	3,0	5,8*
stiptheid	8,3	8,6*
frequentie	7,1	7,1
bagage	8,3	8,3

Bij de veerdienst naar Vlieland zijn de volgende aspecten in 2017 significant hoger beoordeeld dan in 2009: netheid van het vaartuig, netheid van het sanitair, klantvriendelijkheid van het personeel, informatie bij de opstapplaats, netheid van de wachtruimte, informatie bij problemen, de prijs voor een motorvoertuig en de stiptheid van het vaartuig. Voor het kunnen vinden van een zitplaats is de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant gedaald.

Tabel 3.3b

Vlieland, belangrijkste verbeterpunten

	2009	2017
1.	prijs vervoerbewijs persoon	prijs vervoerbewijs persoon
2.	aantal keer dat deze dienst vaart	aantal keer dat deze dienst vaart
3.	prijs vervoerbewijs motorvoertuig	kans op een zitplaats

De respondenten konden van de aspecten uit tabel 3.3a aangeven welke volgens hen voor verbetering vatbaar zijn. De top drie van genoemde aspecten is opgenomen in tabel 3.3b.

Het belangrijkste verbeterpunt voor de veerdienst naar Vlieland is de prijs van het vervoerbewijs voor een persoon, net als in 2009.

Tabel 3.4a

Ameland, klantenoordeel vaartkenmerken.

Significante verschillen tussen 2009 en 2017 zijn aangeduid met een sterretje ().*

AMELAND	2009	2017
algemeen oordeel totale vaart	8,1	7,7*
zitplaats	8,8	8,3*
netheid vaartuig	8,1	7,9*
netheid sanitair	7,7	7,6
klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,0
geluid	7,4	7,0*
aan boord komen	8,3	8,3
informatie opstapplaats	7,9	7,5*
netheid wachtruimte	7,6	7,2*
informatie boeken	8,1	7,9*
informatie problemen	7,2	6,5*
vervoerbewijs	8,3	8,2
prijs persoon	6,7	6,5
prijs motorvoertuig	5,1	4,6*
stiptheid	7,9	6,8*
frequentie	8,0	7,4*
bagage	8,0	8,2*

Van de meeste vaartkenmerken van de veerdienst naar Ameland is de gemiddelde klantwaardering ten opzichte van 2009 significant gedaald, evenals de waardering voor de totale vaart. Alleen voor de netheid van het sanitair, de klantvriendelijkheid van het personeel, het aan boord kunnen komen, het vervoersbewijs, de prijs per persoon zijn niet significant gedaald (of gestegen) ten opzichte van 2009. Het gemakkelijk kwijt kunnen van de bagage is het enige vaartkenmerk waarvan de klantwaardering significant gestegen is ten opzichte van 2009.

Tabel 3.4b

Ameland, belangrijkste verbeterpunten

	2009	2017
1.	prijs vervoerbewijs motorvoertuig	Stiptheid van deze vaart
2.	prijs vervoerbewijs persoon	Prijs vervoersbewijs motorvoertuig
3.	gemak bagage opbergen	Geluid in het vaartuig

De respondenten konden van de aspecten uit tabel 3.4a aangeven welke volgens hen voor verbetering vatbaar zijn. De top drie van genoemde aspecten is opgenomen in tabel 3.4b.

De stiptheid van de veerdienst naar Ameland wordt het meest genoemd als belangrijkste verbeterpunt, gevolgd door de prijs van het vervoersbewijs voor een motorvoertuig.

Tabel 3.5a

Schiermonnikoog, klantoordeel vaartkenmerken.

Significante verschillen tussen 2009 en 2017 zijn aangeduid met een sterretje ().*

SCHIERMONNIKOOG	2009	2017
algemeen oordeel totale vaart	8,2	8,2
zitplaats	8,9	8,0*
netheid vaartuig	8,1	8,1
netheid sanitair	7,5	8,0*
klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,2*
geluid	6,9	6,7
aan boord komen	8,5	8,5
informatie opstapplaats	7,8	7,9
netheid wachtruimte	7,9	7,8
informatie boeken	7,8	8,1*
informatie problemen	7,5	7,2
vervoerbewijs	8,4	8,7*
prijs persoon	6,7	7,1*
prijs motorvoertuig	4,7	5,9
stiptheid	8,5	8,7
frequentie	7,4	7,3
bagage	8,5	8,1*

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, informatie bij het boeken, gemak van het kopen van een vervoerbewijs en de prijs voor een vervoerbewijs per persoon is significant toegenomen. De klantwaardering voor de kans op een zitplaats en het gemak van het opbergen van de bagage is significant afgenomen.

Tabel 3.5b

Schiermonnikoog, belangrijkste verbeterpunten

	2009	2017
1.	prijs vervoerbewijs persoon	Geluid in het vaartuig
2.	geluid in het vaartuig	Aantal keer dat deze dienst vaart
3.	aantal keer dat deze dienst vaart	Kans op een zitplaats

De respondenten konden van de aspecten uit tabel 3.5a aangeven welke volgens hen voor verbetering vatbaar zijn. De top drie van genoemde aspecten is opgenomen in tabel 3.5b.

Het geluid in het vaartuig is het meest genoemd als belangrijkste verbeterpunt in 2017. In 2009 was dit nog de prijs van een vervoersbewijs voor een 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 laag en varieert van 2 procent (Vlieland, Ameland en Schiermonnikoog) tot 1 procent (Terschelling).

Tabel 3.6

Klantenoordeel sociale veiligheid.

Significante verschillen tussen 2009 en 2017 zijn aangeduid met een sterretje ().*

	2009	2017
TERSCHELLING		
veiligheid aan boord	8,7	8,7
veiligheid in de wachtruimte	8,4	8,6*
VLIELAND		
veiligheid aan boord	8,8	8,8
veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,7*
AMELAND		
veiligheid aan boord	8,8	8,8
veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,5
SCHIERMONNIKOOG		
veiligheid aan boord	8,8	8,6
veiligheid in de wachtruimte	8,6	8,7

Bij de verbindingen naar Terschelling en Vlieland is het klantoordeel over de veiligheid in de wachtruimte significant toegenomen ten opzichte van 2009. De veiligheid aan boord is bij geen van de verbindingen naar de eilanden significant gewijzigd.

3.4 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.

3.4.1 Vergelijking eilander/bezoeker

Aangezien eilanders en bezoekers aan bepaalde reiskenmerken verschillende eisen kunnen stellen, is voor enkele bevraagde 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 (*).

	KLANT-VRIENDELIJKHEID	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PER-SON	PRIJS MOTOR-VOERTUIG	KANS ZIT-PLAATS	GELUID VAAR-TUIG
TERSCHELLING								
eilander	7,9*	7,2	8,1	6,9*	6,5	5,1	8,9*	6,8
bezoeker	8,2	7,5	8,3	7,4	6,3	5,0	8,5	7,0
totaal	8,2	7,4	8,2	7,3	6,3	5,1	8,6	6,9
VLIELAND								
eilander	8,5	6,8*	8,0*	6,5*	6,2	3,8*	7,9	7,4*
bezoeker	8,3	7,9	8,6	7,2	6,7	6,6	8,2	8,2
totaal	8,3	7,7	8,6	7,1	6,6	5,8	8,2	8,1
AMELAND								
eilander	7,6*	4,1*	4,2*	6,7*	4,9*	3,9*	8,0	6,2*
bezoeker	8,0	6,9	7,0	7,5	6,7	4,7	8,3	7,0
totaal	8,0	6,5	6,8	7,4	6,5	4,6	8,3	7,0
SCHIERMONNIK-OOG								
eilander	8,1	5,4*	8,2*	7,6	6,2*	4,7*	8,2	5,9*
6,8	8,2	7,7	8,7	7,3	7,2	6,4	8,0	6,8
totaal	8,2	7,2	8,7	7,3	7,1	5,9	8,0	6,7

Over het algemeen kan worden gesteld dat bezoekers positiever oordelen over de verschillende reiskenmerken dan de eilanders. Een uitzondering is de kans op zitplaats op het veer naar Terschelling: eilanders zijn hier vaker positiever over dan bezoekers. Bezoekers van de verbinding naar Ameland geven voor alle reiskenmerken significant hogere waarderingen dan de bewoners van Ameland. Voor de klantvriendelijkheid van het personeel oordelen bezoekers van Terschelling ook positiever dan de eilanders. Daarnaast waarderen de bezoekers van Terschelling de frequentie van de verbinding beter. Informatievoorziening bij problemen wordt door bezoekers van Vlieland, Ameland en Schiermonnikoog beter beoordeeld dan door eilanders.



3.4.2 Vergelijking reizigers dinsdag, vrijdag en zondag

Het onderzoek is uitgevoerd op een dinsdag (9 mei 2017), een vrijdag (12 mei 2017) en een zondag (14 mei 2017). 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. Op vrijdag en zondag is dit cijfer een stuk lager, met name op de veren naar Vlieland en Terschelling.

Tabel 3.8

Oordeel reizigers zondag, dinsdag en vrijdag.

	KLANT- VRIENDE- LIJKHEID	INFOR- MATIE PRO- BLEMEN	STIPTHEID	FREQUEN- TIE	PRIJS PER- SOON	PRIJS MOTOR- VOER- TUIG	KANS ZIT- PLAATS	GELUID VAAR- TUIG
TERSCHELLING								
dinsdag	8,3	7,8	8,7	7,7	6,8	5,7	9,3	6,8
vrijdag	8,1	7,1	7,7	7,0	6,2	4,9	8,2	6,9
zondag	8,1	7,6	8,7	7,4	6,1	4,9	8,2	7,1
totaal	8,2	7,4	8,2	7,3	6,3	5,1	8,6	6,9
VLIELAND								
dinsdag	8,7	7,2	8,5	6,9	6,7	5,4	9,4	8,2
vrijdag	8,4	8,0	8,6	7,2	6,7	6,4	7,9	8,2
zondag	8,1	7,6	8,5	7,1	6,6	5,2	8,2	7,9
totaal	8,3	7,7	8,6	7,1	6,6	5,8	8,2	8,1
AMELAND								
dinsdag	7,9	6,0	6,4	7,4	6,3	4,5	8,7	6,9
vrijdag	7,9	6,8	5,7	7,1	6,4	4,2	8,3	6,7
zondag	8,1	6,4	7,9	7,7	6,7	4,9	8,1	7,3
totaal	8,0	6,5	6,8	7,4	6,5	4,6	8,3	7,0
SCHIERMONNIK- OOG								
dinsdag	8,3	6,4	8,4	7,5	6,5	5,1	8,8	7,3
vrijdag	8,1	7,2	8,6	7,3	7,1	6,2	7,7	6,5
zondag	8,6	8,5	9,1	7,3	7,3	5,6	8,9	7,5
totaal	8,2	7,2	8,7	7,3	7,1	5,9	8,0	6,7

BIJLAGE

Vragenlijst



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 2017



Bijlage 3. Steekproefaantallen meting voorjaar 2017

	KLANTVRIEN- DELIGHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
eilanders	123	64	124	122	123	80
bezoeker	776	212	821	687	720	358
totaal	899	276	945	809	843	438
VLIELAND						
eilanders	33	17	32	30	28	20
bezoeker	412	92	432	391	403	48
totaal	445	109	464	421	431	68
AMELAND						
eilanders	98	89	101	95	93	79
bezoeker	965	700	1052	1001	992	533
totaal	1063	789	1153	1096	1085	612
SCHIERMONNIKOOG						
eilanders	40	27	40	37	37	30
bezoeker	439	112	477	457	464	78
totaal	479	139	517	494	501	108

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
1 tot 2 keer per jaar	598	153	649	529	558	265
3 tot 10 keer per jaar	127	45	127	123	123	83
10 keer per jaar of meer	144	77	143	143	142	86
totaal	869	275	919	795	823	434
VLIELAND						
1 tot 2 keer per jaar	338	69	356	317	331	39
3 tot 10 keer per jaar	57	15	56	55	53	9
10 keer per jaar of meer	48	27	47	44	42	22
totaal	443	111	459	416	426	70
AMELAND						
1 tot 2 keer per jaar	551	342	651	602	593	241
3 tot 10 keer per jaar	207	184	207	206	204	149
10 keer per jaar of meer	259	237	249	248	250	191
totaal	1017	763	1107	1056	1047	581
SCHIERMONNIKOOG						
1 tot 2 keer per jaar	336	73	366	347	358	46
3 tot 10 keer per jaar	66	22	68	69	66	25
10 keer per jaar of meer	74	44	74	71	70	36
totaal	476	139	508	487	494	107

* De respons bij dit aspect is lager omdat relatief veel reizigers 'weet niet' of 'n.v.t.' hebben aangekruist. Deze reizigers hebben geen ervaring met informatievoorziening bij problemen.



	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN*	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
wel motorvoertuig	257	86	263	236	256	257
geen motorvoertuig	615	181	655	551	563	174
totaal	872	267	918	787	819	431
VLIELAND						
wel motorvoertuig	16	6	16	14	12	11
geen motorvoertuig	413	99	432	391	402	57
totaal	429	105	448	405	414	68
AMELAND						
wel motorvoertuig	303	203	309	293	285	283
geen motorvoertuig	747	572	829	789	789	314
totaal	1050	775	1138	1082	1074	597
SCHIERMONNIKOOG						
wel motorvoertuig	13	6	13	13	13	12
geen motorvoertuig	451	128	490	468	474	94
totaal	464	134	503	481	487	106

* De respons bij dit aspect is lager omdat relatief veel reizigers 'weet niet' of 'n.v.t.' hebben aangekruist. Deze reizigers hebben geen ervaring met informatievoorziening bij problemen.

	KLANTVRIEN- DELIJKHEID PERSONEEL	INFORMATIE PROBLEMEN*	STIPTHEID	FREQUENTIE	PRIJS PERSOON	PRIJS MOTOR- VOERTUIG
TERSCHELLING						
zondag	196	59	212	165	156	88
dinsdag	401	132	416	365	387	196
vrijdag	315	93	332	295	314	164
totaal	912	284	960	825	857	448
VLIELAND						
zondag	65	18	64	57	57	18
dinsdag	251	58	265	243	248	38
vrijdag	145	39	151	134	138	20
totaal	461	115	480	434	443	76
AMELAND						
zondag	195	151	187	181	175	120
dinsdag	414	371	466	436	416	216
vrijdag	462	272	507	485	499	278
totaal	1071	794	1160	1102	1090	614
SCHIERMONNIKOOG						
zondag	41	27	41	40	40	30
dinsdag	359	98	388	381	378	75
vrijdag	93	20	102	87	95	7
totaal	493	145	531	508	513	112

* De respons bij dit aspect is lager omdat relatief veel reizigers 'weet niet' of 'n.v.t.' hebben aangekruist. Deze reizigers hebben geen ervaring met informatievoorziening bij problemen.





4

BIJLAGE

Verschil oordelen 2009 en 2017



Bijlage 4. Verschil oordelen 2009 en 2017

TERSCHELLING	2009	2017	VERSCHIL	
aan boord komen	8,1	8,3	0,2	
bagage	7,9	8,3	0,4	*
frequentie	7,4	7,3	-0,1	
geluid	7,1	6,9	-0,2	
informatie boeken	7,9	8,1	0,2	
informatie opstapplaats	7,6	7,9	0,3	*
informatie problemen	7,5	7,4	-0,1	
klantvriendelijkheid personeel	7,9	8,2	0,3	*
netheid sanitair	7,2	7,9	0,7	*
netheid vaartuig	7,8	8,1	0,3	*
netheid wachtruimte	7,5	7,9	0,4	*
prijs motorvoertuig	5	5,1	0,1	
prijs persoon	6,2	6,3	0,1	
stiptheid	8,5	8,2	-0,3	*
totale vaart	7,9	8,1	0,2	*
veiligheid aan boord	8,7	8,7	0	
veiligheid in de wachtruimte	8,4	8,6	0,2	*
vervoerbewijs	8,4	8,4	0	
zitplaats	8,3	8,6	0,3	*

Significante verschillen zijn aangeduid met een sterretje (*).

VLIELAND	2009	2017	VERSCHIL	
aan boord komen	8,5	8,5	0	
bagage	8,3	8,3	0	
frequentie	7,1	7,1	0	
geluid	8,1	8,1	0	
informatie boeken	8	8,1	0,1	
informatie opstapplaats	7,7	8	0,3	*
informatie problemen	7,1	7,7	0,6	*
klantvriendelijkheid personeel	8	8,3	0,3	*
netheid sanitair	7,5	7,9	0,4	*
netheid vaartuig	8	8,2	0,2	*
netheid wachtruimte	7,5	8	0,5	*
prijs motorvoertuig	2,1	5,8	3,7	*
prijs persoon	6,5	6,6	0,1	
stiptheid	8,3	8,6	0,3	*
totale vaart	8,1	8,3	0,2	
veiligheid aan boord	8,8	8,8	0	
veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,7	0,2	*
vervoerbewijs	8,4	8,5	0,1	
zitplaats	8,7	8,2	-0,5	*

Significante verschillen zijn aangeduid met een sterretje ().*

AMELAND	2009	2017	VERSCHIL	
aan boord komen	8,3	8,3	0	
algemeen oordeel totale vaart	8,1	7,7	-0,4	*
bagage	8	8,2	0,2	*
frequentie	8	7,4	-0,6	*
geluid	7,4	7	-0,4	*
informatie boeken	8,1	7,9	-0,2	*
informatie opstapplaats	7,9	7,5	-0,4	*
informatie problemen	7,2	6,5	-0,7	*
klantvriendelijkheid personeel	8	8	0	
netheid sanitair	7,7	7,6	-0,1	
netheid vaartuig	8,1	7,9	-0,2	*
netheid wachtruimte	7,6	7,2	-0,4	*
prijs motorvoertuig	5,1	4,6	-0,5	*
prijs persoon	6,7	6,5	-0,2	
stiptheid	7,9	6,8	-1,1	*
veiligheid aan boord	8,8	8,8	0	
veiligheid in de wachtruimte	8,5	8,5	0	
vervoerbewijs	8,3	8,2	-0,1	
zitplaats	8,8	8,3	-0,5	*

Significante verschillen zijn aangeduid met een sterretje ().*

SCHIERMONNIKOOG	2009	2017	VERSCHIL	
aan boord komen	8,5	8,5	0	
bagage	8,5	8,1	-0,4	*
frequentie	7,4	7,3	-0,1	
geluid	6,9	6,7	-0,2	
informatie boeken	7,8	8,1	0,3	*
informatie opstapplaats	7,8	7,9	0,1	
informatie problemen	7,5	7,2	-0,3	
klantvriendelijkheid personeel	8	8,2	0,2	*
netheid sanitair	7,5	8	0,5	*
netheid vaartuig	8,1	8,1	0	
netheid wachtruimte	7,9	7,8	-0,1	
prijs motorvoertuig	4,4	5,9	1,5	
prijs persoon	6,7	7,1	0,4	*
stiptheid	8,5	8,7	0,2	
totale vaart	8,2	8,2	0	
veiligheid aan boord	8,8	8,6	-0,2	
veiligheid in de wachtruimte	8,6	8,7	0,1	
vervoerbewijs	8,4	8,7	0,3	*
zitplaats	8,9	8	-0,9	*

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
2017	7,9	1,0
VLIELAND		
2009	8,0	0,9
2017	8,1	0,9
AMELAND		
2009	8,0	0,9
2017	7,6*	1,0
SCHIERMONNIKOOG		
2009	8,1	0,9
2017	8,0	0,9

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

Het berekende totaaloordeel over de veerverbinding naar Ameland is significant achteruit gegaan. Het berekende totaaloordeel over de veerverbindingen naar Terschelling, Vlieland en Schiermonnikoog zijn niet significant vooruit of achteruit gegaan.

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	2017	2009	2017	2009	2017	2009	2017
eilander of bezoeker								
eilander	7,6	7,8	7,1	7,6	7,4	6,3	7,6	7,6
bezoeker	8,0	8,1	8,3	8,3	8,2	7,8	8,2	8,2
motorvoertuig								
ja	7,9	7,9	7,1	8,1	8,1	7,7	6,6	7,7
nee	7,9	8,1	8,2	8,3	8,2	7,7	8,2	8,2
reisfrequentie								
1 keer	8,0	8,1	8,3	8,4	8,2	8,0	8,3	8,3
2 keer	7,7	8,2	8,0	8,4	8,5	8,1	8,3	8,3
3 tot 5 keer	8,1	8,2	8,5	8,0	8,3	7,5	8,1	8,3
5 tot 10 keer	7,6	7,7	7,4	8,1	8,3	7,7	8,4	8,2
10 tot 25 keer	7,7	7,9	7,8	7,8	7,3	6,9	7,7	7,7
meer dan 25 keer	7,8	7,5	6,8	7,9	8,0	6,7	7,7	7,7
reismotief								
vakantie	7,9	8,2	8,3	8,3	8,1	8,0	8,2	8,2
werken	8,1	8,0	7,7	8,2	8,0	7,5	8,0	7,9
onderwijs	6,5	7,8	8,0	8,2	7,9	6,6	7,0	8,2
bezoek	8,1	8,0	7,4	8,3	8,5	7,2	8,4	8,2
anders	7,7	7,6	7,1	8,2	7,2	7,5	7,7	8,0
geslacht								
man	7,8	8,0	8,1	8,2	8,1	7,7	8,1	8,0
vrouw	8,0	8,1	8,2	8,3	8,2	7,7	8,3	8,3
leeftijdsklasse								
jonger dan 25 jaar	7,5	7,8	8,1	8,0	7,7	7,2	7,9	8,1
25 tot 60 jaar	8,1	8,1	8,1	8,2	8,2	7,7	8,2	8,1
60 jaar en ouder	8,2	8,2	8,2	8,4	8,4	8,0	8,5	8,3

BIJLAGE

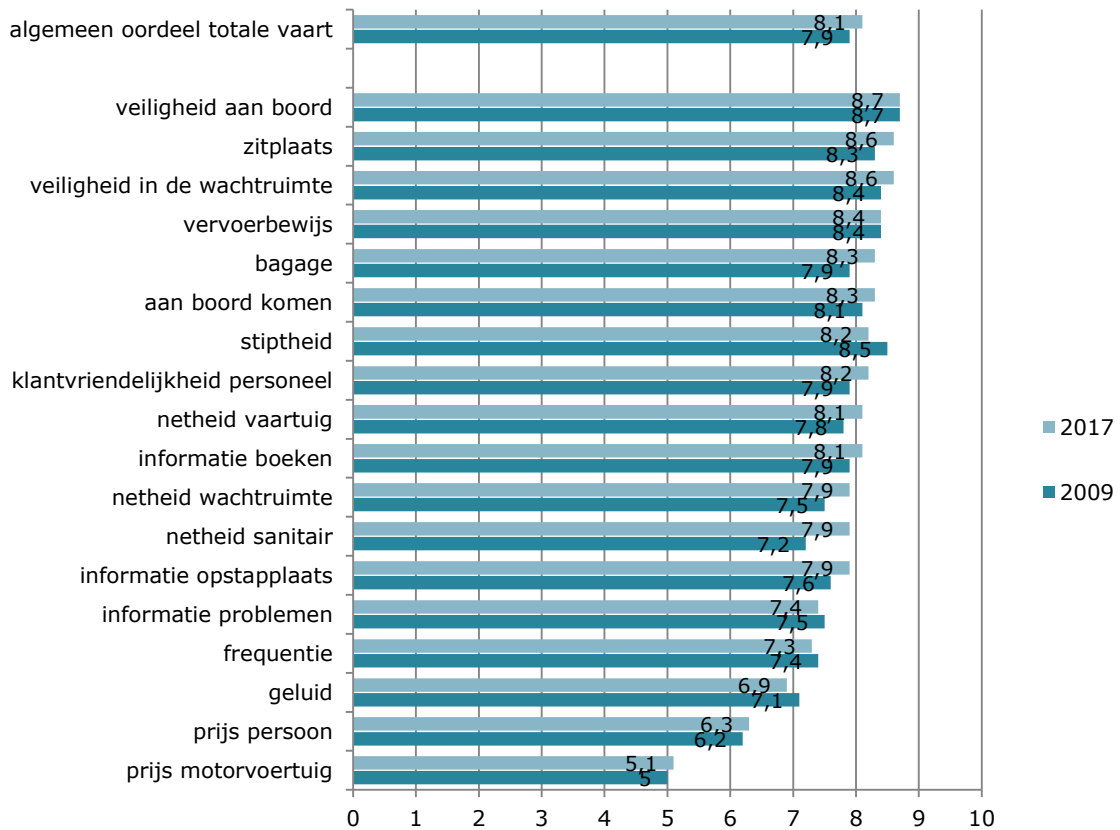
Overzicht resultaten

Bijlage 7. Overzicht resultaten

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

Figuur B7.1

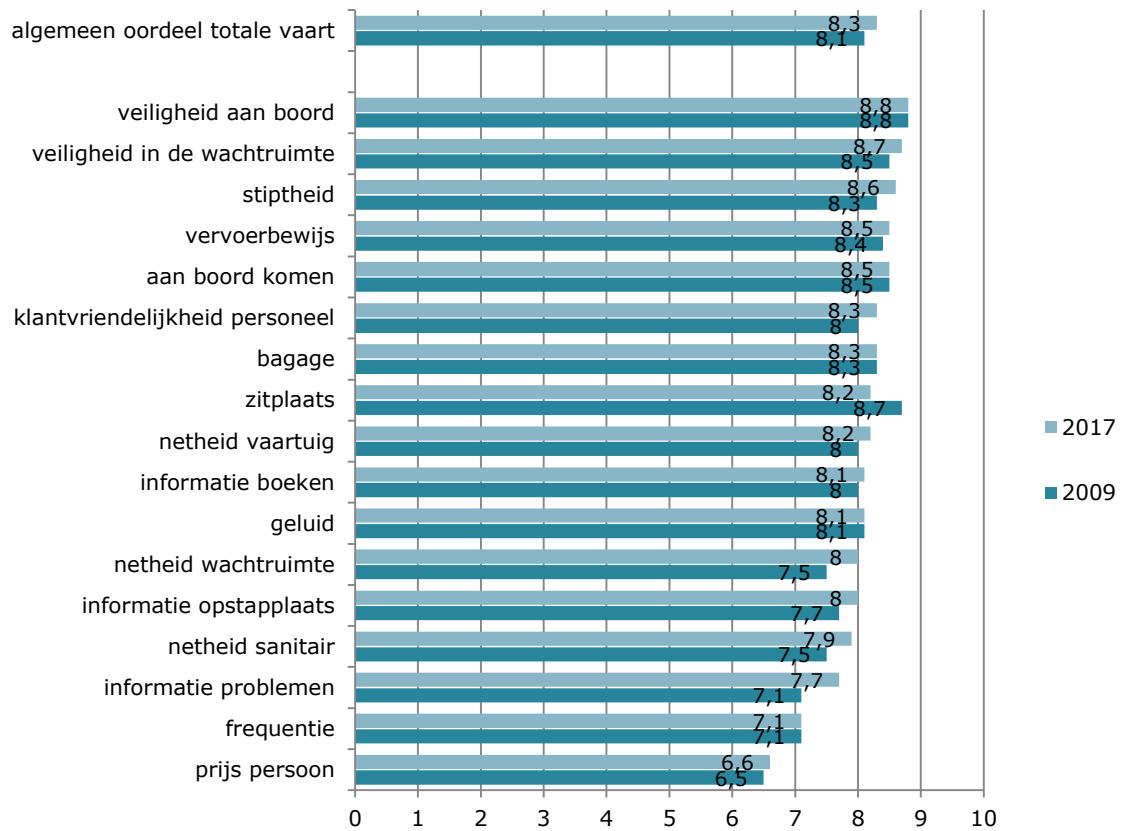
Overzicht resultaten vaart Terschelling



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.

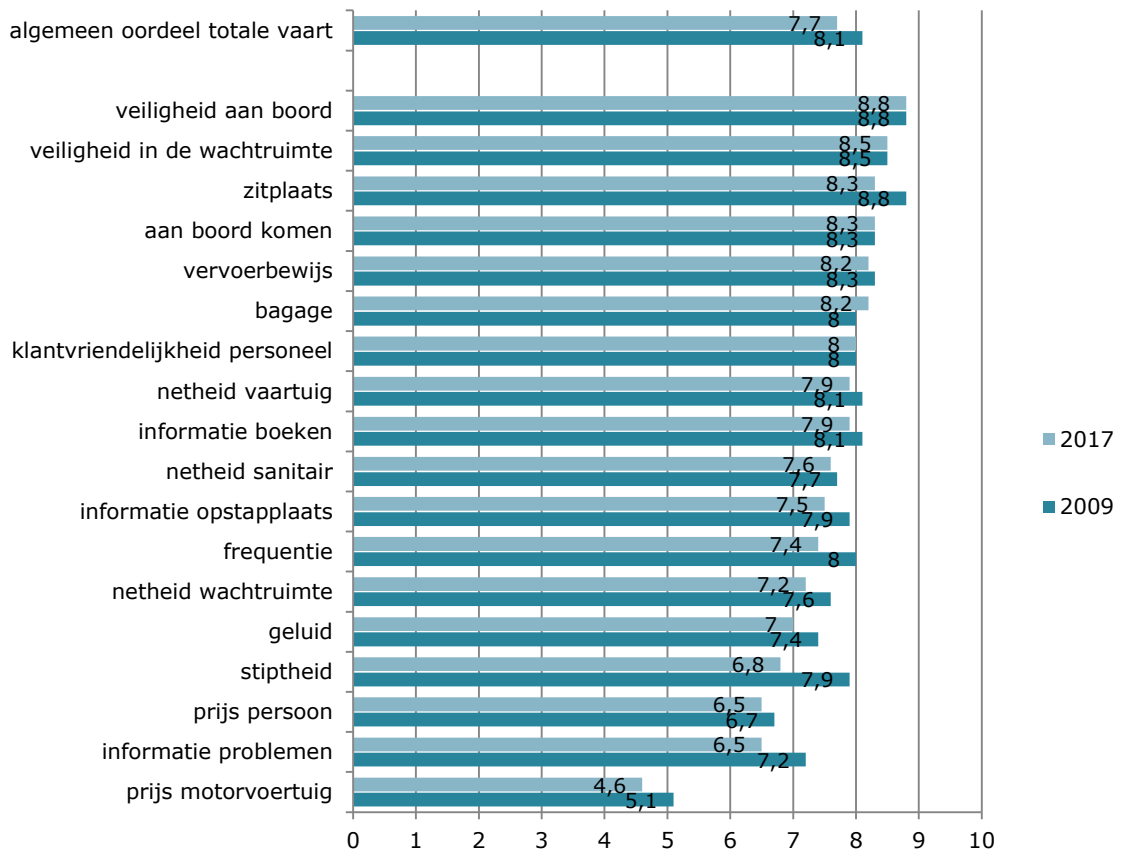
Figuur B7.2

Overzicht resultaten vaart Vlieland



Figuur B7.3

Overzicht resultaten vaart Ameland



Figuur B7.4

Overzicht resultaten vaart Schiermonnikoog

