

Rapport

Reizigerstevredenheid Amsterdamse veren

Onderzoek klanttevredenheid IJveren en Noordzeekanaalveren

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/059

Datum

februari 2021

Opdrachtgever

Gemeente Amsterdam

Auteurs

Jan Folkerts
Ralf ten Hove

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



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Introductie	4
1.2	Onderzoeksvraag	4
1.3	Onderzoeksopzet	4
1.4	Leeswijzer	5
2	Overzicht uitkomsten Amsterdamse Veren	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Algemeen oordeel	6
2.3	Informatie en veiligheid	7
2.4	Comfort	7
2.5	Tijd en doorstroming	8
3	IJveren	9
3.1	Algemeen rapportcijfer	9
3.2	Klantenoordeel op items	9
3.3	Herkomst en bestemming	14
3.4	Achtergrondkenmerken	16
4	Noordzeekanaalveren	18
4.1	Algemeen rapportcijfer	18
4.2	Klantenoordeel op items	18
4.3	Herkomst en bestemming	23
4.4	Achtergrondkenmerken	25
A	Vragenlijst	27



1 Inleiding

1.1 Introductie

De gemeente Amsterdam exploiteert zes veerdiensten binnen de gemeentegrenzen (IJveren) en daarnaast nog de drie Noordzeekanaalveren. De gemeente wil graag weten wat de ervaring en de beleving is van de gebruikers van de veerdiensten. Tot en met 2017 werd het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd binnen de OV-Klantenbarometer. In 2018 en in 2020 is de mening van reizigers apart onderzocht. In deze rapportage vindt u de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2020.

1.2 Onderzoeksvraag

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal: *Hoe tevreden zijn de gebruikers van de IJveren en de Noordzeekanaalveren over deze veerdiensten?* Daarbij komen onder andere de thema's (sociale) veiligheid, informatievoorziening en reiscomfort aan bod.

1.3 Onderzoeksopzet

Steekproeftrekking

Aselectheid is een voorwaarde voor de mogelijkheid voor het doen van zuivere schattingen over de populatie en voor het bepalen van de betrouwbaarheid van die schattingen. Voor het maken van de planning zijn vaartbestanden verzameld uit open 9292OV-data. Hieruit zijn alle vaarten van de negen veerdiensten geselecteerd (behalve de nachtponten, die maken geen onderdeel uit van het onderzoek). In dit onderzoek is er, voor een representatieve spreiding naar tijd, onderscheid gemaakt naar acht tijdsblokken. Elke vaart in het bestand is daarbij toebedeeld aan een tijdsblok. Vervolgens is bepaald wat de vaartpopulaties per tijdsblok zijn. Op basis hiervan is het aantal te trekken steekproefvaarten per tijdsblok bepaald. Het aantal te trekken vaarten per tijdsblok is conform de verhouding van de vaartpopulatie. Vervolgens heeft de daadwerkelijke steekproeftrekking plaatsgevonden. Dit is per veerverbinding aselekt zonder teruglegging gedaan, steeds uit ieder tijdsblok. Er zijn tien procent extra vaarten getrokken om op voorhand uitval te kunnen opvangen met reservevaarten. Alle getrokken vaarten zijn vervolgens gekoppeld aan elkaar in dienstroosters zodat de enquêteurs het veldwerk uit konden voeren.

Uitvoering veldwerk

Om het oordeel van gebruikers van de veerdiensten te kunnen meten zijn er diverse metingen uitgevoerd waarbij enquêteurs het aantal ingestapte reizigers registreren en een vragenlijst overhandigen aan de reizigers (zie bijlage 1 voor de vragenlijst). Reizigers vullen de vragenlijst zelf in. De enquêteurs nemen de ingevulde vragenlijsten weer in en zijn beschikbaar voor eventuele vragen van reizigers. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van maandag 7 tot en met maandag 14 december 2020. Oorspronkelijk stond dinsdag 15 december als laatste veldwerkdag ingepland, maar deze is op het laatste moment geschrapt vanwege de verstrengde lockdownmaatregelen, die per 15 december ingingen.

Corona

In het algemeen dient bij het interpreteren van de resultaten dit jaar rekening te worden gehouden met de invloed van de situatie ten gevolge van het coronavirus. Zo zijn de reizigersaantallen beduidend lager dan in andere meetjaren. Voor de IJveren lag het gemiddelde aantal passagiers per dag in 2020 op 55 procent van het niveau in 2019 (39.783 om 71.959). In december 2020, de periode waarin het veldwerk plaatsvond, bedroeg het gemiddelde aantal passagiers per dag 45 procent van het niveau in 2019 (24.952 om 56.046). Dit jaar zijn er ook een aantal aanvullende vragen gesteld over de invloed van het coronavirus op de reizigersbeleving.

Steekproef, respons en weging van de uitkomsten

Voor het onderzoek is een deel van het totaal aantal reizigers gedurende de onderzoeksperiode geënkquêteerd. Op basis van de ingevulde enquêtes kunnen uitspraken worden gedaan over alle reizigers. Om dit te kunnen doen, is een weging toegepast en ophoging van de resultaten, zowel voor het algemene klantenoordeel als de klantenoordelen per item. Hiertoe is per enquêtevaart het aantal instappers geteld. Door deze weging toe te passen zijn de uitkomsten representatief voor alle reizigers op de veerdiensten. In tabel 1.1 staat een overzicht van het aantal geënkquêteerde vaarten, het aantal getelde reizigers en het aantal afgenomen bruikbare enquêtes in relatie tot het aantal vaarten tijdens de onderzoekswEEK. In totaal zijn er voor het onderzoek 626 reizigers geënkquêteerd. Dat levert voldoende betrouwbare uitkomsten op¹.

Tabel 1.1 - Steekproef- en responsaantallen

	Aantal vaarten tijdens een onderzoekswEEK	Aantal geënkquêteerde vaarten (steekproef)	Aantal getelde reizigers in de geënkquêteerde vaarten	Aantal afgenomen bruikbare enquêtes
IJveren	6.434	50 (0,8%)	1.994	421 (21,1%)
Noordzeekanaalveren	2.240	50 (2,2%)	542	205 (37,8%)

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een algemeen overzicht van het klantenoordeel van beide veerdiensten, waarbij een vergelijking wordt gemaakt met voorgaande jaren. In hoofdstuk 3 en 4 wordt een beschrijving gegeven van het algemene klantenoordeel over de vaart per specifieke veerdienst, de IJveren in hoofdstuk 3 en de Noordzeekanaalveren in hoofdstuk 4. Tenslotte vindt u in de bijlage de vragenlijst.

¹ Voor de IJveren (421 waarnemingen) geldt een betrouwbaarheid van 95% met een maximale foutmarge van 5%. Voor de Noordzeekanaalveren (205 waarnemingen) geldt een betrouwbaarheid van 95% met een maximale foutmarge van 7%.

2 Overzicht uitkomsten Amsterdamse Veren

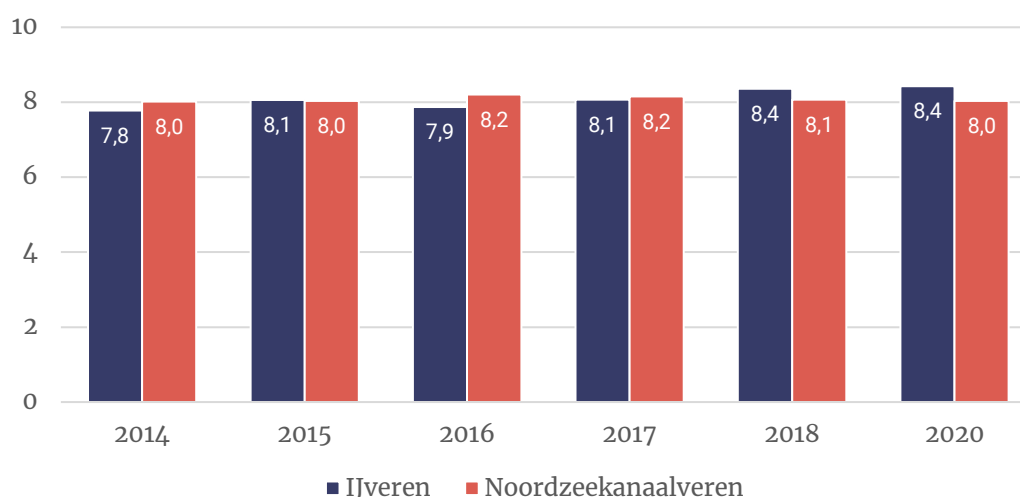
2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u de resultaten met betrekking tot het algemene reizigersoordeel over de vaart, informatie en veiligheid, comfort en tijd en doorstroming van beide veerdiensten. We zien dat zowel het algemeen oordeel voor de IJveren als dat van de drie afzonderlijke aspecten op het hoogste niveau ligt van alle meetjaren. De beoordeling van de Noordzeekanaalveren laat een ander beeld zien. Zowel het algemeen oordeel, als dat van de drie aspecten ligt lager dan in voorgaande meetjaren. In hoofdstuk 3 en 4 volgen meer specifieke uitkomsten voor respectievelijk de IJveren en Noordzeekanaalveren.

2.2 Algemeen oordeel

Figuur 2.1 toont het algemeen reizigersoordeel over de IJveren en de Noordzeekanaalveren van 2020 en voorgaande jaren. Het rapportcijfer voor de IJveren is met een 8,4 gelijk gebleven ten opzichte van 2018, maar beduidend hoger dan in de jaren daarvoor: tussen 2016 en 2018 steeg het algemeen oordeel met een halve punt. Het rapportcijfer voor de Noordzeekanaalveren is ten opzichte van 2018 met 0,1 afgenomen naar een 8,0. In 2016 en 2017 was het algemeen oordeel nog een tiende punt hoger (8,2).

Figuur 2.1- Algemeen reizigersoordeel Amsterdamse Veren



Tabel 2.1 toont vervolgens enkele aanvullende kenmerken van het algemeen klantenuoordeel van 2020 voor de IJveren en Noordzeekanaalveren. Hierbij gaat het om het aandeel onvoldoendes (rapportcijfers 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfers 9 en 10). Daarnaast is in de tabel de standaarddeviatie opgenomen, een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding.

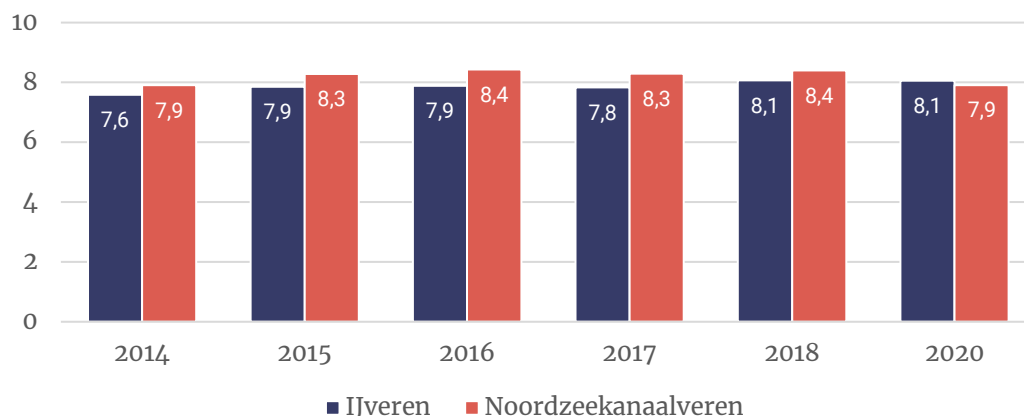
Tabel 2.1- Algemeen klantenuoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

	Algemeen klantenuoordeel	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Standaard- deviatie
IJveren	8,4	1,4%	47,5%	1,20
Noordzeekanaalveren	8,0	2,9%	32,6%	1,30

2.3 Informatie en veiligheid

Het gemiddelde oordeel over het aspect informatie en veiligheid is voor de IJveren (8,1) gelijk gebleven ten opzichte van 2018 en hoger dan in de jaren daarvoor. Reizigers van de Noordzeekanaalveren geven over dit aspect een beduidend lager oordeel dan in 2018: de score daalt van een 8,4 naar een 7,9. Ook tussen 2015 en 2017 werd het aspect informatie en veiligheid op de Noordzeekanaalveren beter beoordeeld dan in 2020.

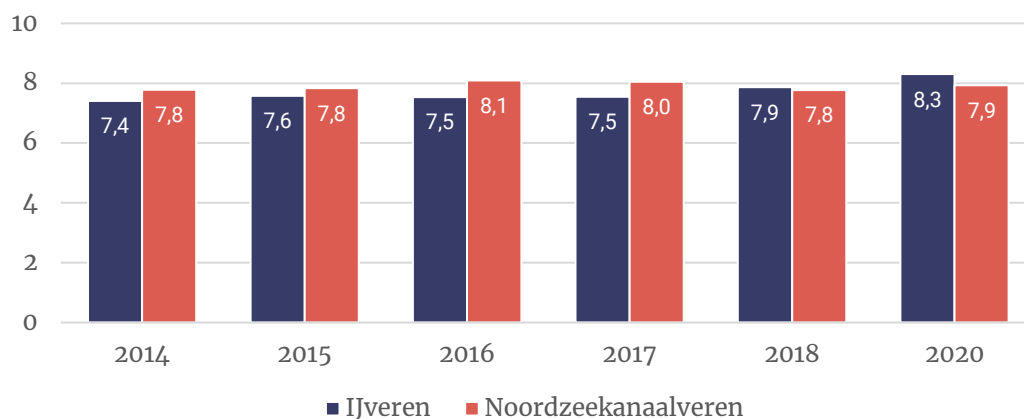
Figuur 2.2- Algemeen klantenoordeel informatie en veiligheid



2.4 Comfort

Het reizigersoordeel over comfort op de IJveren bedraagt een 8,3. Daarmee is het voor de tweede meetperiode op rij met 0,4 punt gestegen. Voor de Noordzeekanaalveren is er een lichte toename te zien van een 7,8 in 2018 naar een 7,9 in 2020. In 2016 en 2017 werd comfort echter beter beoordeeld dan in 2020.

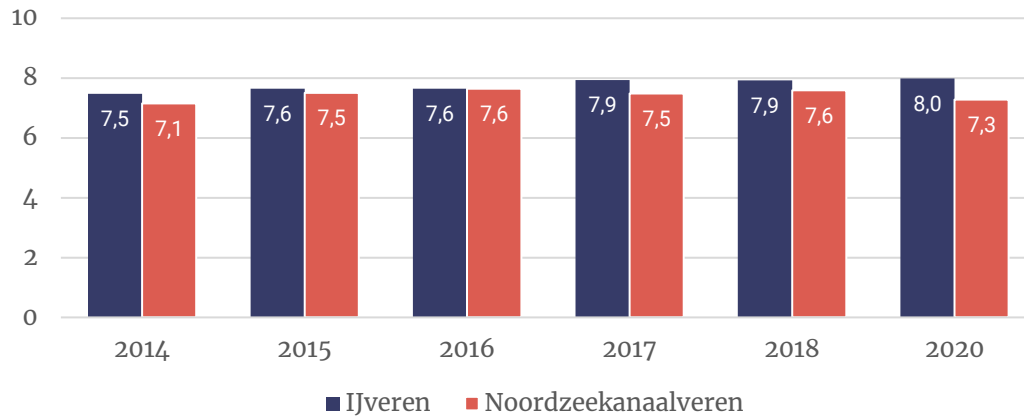
Figuur 2.3 Algemeen klantenoordeel comfort



2.5 Tijd en doorstroming

Het gemiddelde rapportcijfer voor tijd en doorstroming laat voor de IJveren een lichte stijging zien van 0,1 punt, waarmee het oordeel stijgt naar een 8,0. Daarmee is het hoogste oordeel van alle meetjaren bereikt. Voor de Noordzeekanaalveren zien we een daling van 0,3 punt, waarmee het oordeel in 2020 op een 7,3 uitkomt. Daarmee bereikt het aspect tijd en doorstroming voor de Noordzeekanaalveren het laagste oordeel sinds 2014.

Figuur 2.4- Algemeen klantenoordeel tijd en doorstroming



3 IJveren

3.1 Algemeen rapportcijfer

In 2020 waarden de reizigers op de (veer)ponten van de IJveren de vaart met het rapportcijfer 8,4. Ook in 2018 werd de vaart met een 8,4 gewaardeerd. Tussen 2016 en 2018 steeg het algemeen oordeel met een halve punt. Van de reizigers geeft 95,0 procent in 2020 een 7 of hoger.

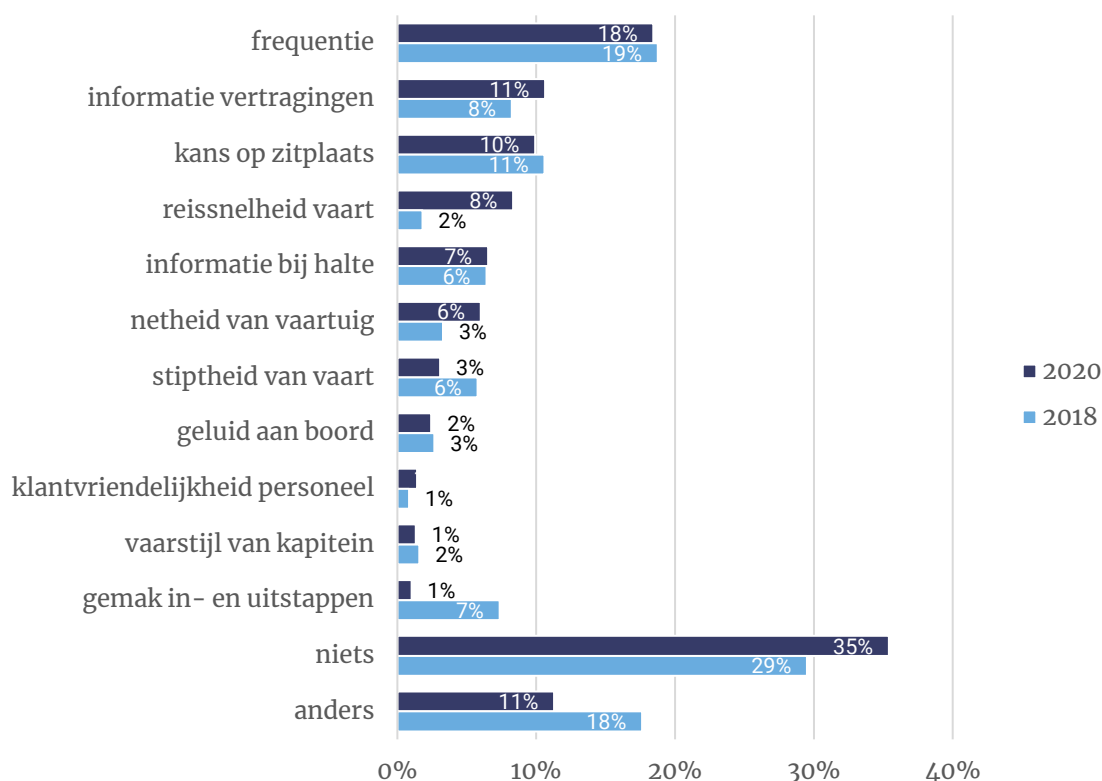
8,4

 Algemeen rapportcijfer IJveren

3.2 Klantenoordeel op items

De meest genoemde verbeterpunten zijn weergegeven in figuur 3.1. Ruim een derde van de reizigers (35%) geeft aan dat er niets verbeterd hoeft te worden. Wat de overige reizigers als eerst zouden verbeteren is de frequentie van de vaart (18%). Daarnaast noemt ongeveer een op de tien reizigers betere informatie bij vertragingen (11%) of dat de kans op een zitplaats groter wordt (10%). Een vrijwel even groot deel noemt een verbeterpunt onder 'anders' (11%). In dat geval geeft men relatief vaak aan dat scooters/ brommers de motor aan laten staan. Ten opzichte van 2018 noemen reizigers vaker dat er niets veranderd hoeft te worden en minder vaak andere verbeterpunten. Reizigers noemen in 2020 vooral vaker dat de reissnelheid moet verbeteren en minder vaak het gemak bij in- en uitstappen.

Figuur 3.1- Meest genoemde verbeterpunten



Het gemak van het aan boord komen wordt in 2020 met een 9,1 het hoogst beoordeeld van alle aspecten met betrekking tot de vaart (tabel 3.1). Dit rapportcijfer is sinds 2017 flink gestegen (1,2 punten). Het laagste oordeel geeft de reiziger over de informatie bij vertragingen. Ook in voorgaande jaren kreeg dit aspect het laagste rapportcijfer, in 2020 steeg het naar een 6,1. In vergelijking met 2018 wordt de overstaptijd een stuk hoger beoordeeld (van 7,0 naar 7,6).

Tabel 3.1- Klantenoordeel op de items met betrekking tot de vaart

	2014	2015	2016	2017	2018	2020
Gemak aan boord komen	7,8	8,0	7,9	7,9	8,7	9,1
Punctualiteit	8,0	8,4	8,2	8,4	8,6	8,5
Reissnelheid	8,2	8,3	8,3	8,5	8,5	8,4
Vaarstijl	7,9	8,1	8,0	8,0	8,3	8,4
Vriendelijkheid	7,1	7,6	7,5	7,5	8,0	8,2
Frequentie	7,1	7,4	7,3	7,7	7,6	7,9
Netheid	7,0	7,0	7,1	7,1	7,8	7,8
Informatie bij opstaphalte	7,5	7,6	7,6	7,8	7,9	7,8
Zitplaats	8,1	8,3	8,2	8,4	7,6	7,8
Overstaptijd	6,5	7,0	6,8	6,9	7,0	7,6
Informatie vertragingen	5,5	5,4	5,5	5,8	5,8	6,1
Totale vaart	7,8	8,1	7,9	8,1	8,4	8,4

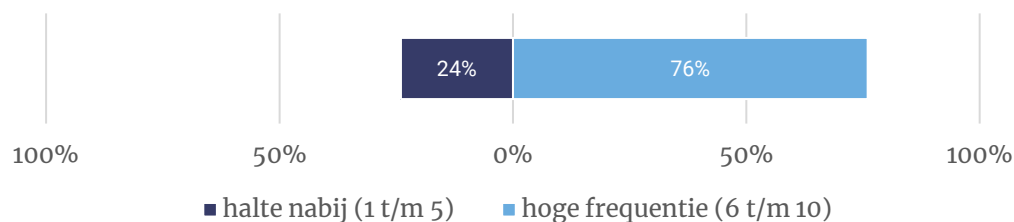
Groen betekent een verschil van 0,5 punt of lager t.o.v. 2020, rood betekent een verschil van 0,5 punt of hoger t.o.v. 2020.

Afweging dichtbij of frequent

Figuur 3.2 toont de voorkeur onder reizigers van de IJveren bij de afweging tussen een nabijgelegen halte (aanlanding) waar iedere 20 minuten een pont vertrekt en een verder gelegen halte (aanlanding) waar iedere 5 minuten een pont vertrekt. Middels een cijfer tussen 1 en 10 hebben de reiziger een voorkeur kunnen aangeven. Driekwart van de reizigers geeft meer voorkeur aan een hoge frequentie van de pont dan aan een halte nabij (76%).

Figuur 3.2- Voorkeur halte nabij versus hoge frequentie

(1=nabijgelegen halte t/m 10=hoge frequentie)



Sociale veiligheid

De positieve trend in het oordeel over sociale veiligheid zet zich door in 2020. Zowel voor de veiligheid in het algemeen (8,5) als op de opgestapte halte (aanlanding) (8,3) geeft men in 2020 een hoger oordeel. Daarnaast is het aandeel reizigers dat lastig is gevallen op de veren of op de halte in 2020 (5%) lager dan in voorgaande jaren. Ook zijn er steeds minder reizigers slachtoffer van bedreiging, diefstal of mishandeling (1% in 2020). Het aandeel reizigers dat ooggetuige is geweest van een incident op de (veer)pont of op de halte is wel toegenomen: van 13 procent in 2018 naar 17 procent in 2020.

Tabel 3.2- Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid²

	2014	2015	2016	2017	2018	2020
Veiligheid algemeen	7,5	7,7	7,8	7,9	8,2	8,5
Veiligheid op de opgestapte halte (aanlanding)	7,6	8,0	8,0	8,0	8,2	8,3
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)						
Lastig gevallen	12%	7%	12%	13%	8%	5%
Bedreigd/bestolen/mishandeld	4%	3%	2%	2%	2%	1%
Ooggetuige van incidenten op de (veer)pont of op halte (aanlanding) (% Ja)	21%	13%	19%	16%	13%	17%

Groen betekent een gunstig verschil van 0,3 punt/3%-punt t.o.v. 2020, rood betekent een ongunstig verschil van 0,3 punt/3%-punt t.o.v. 2020.

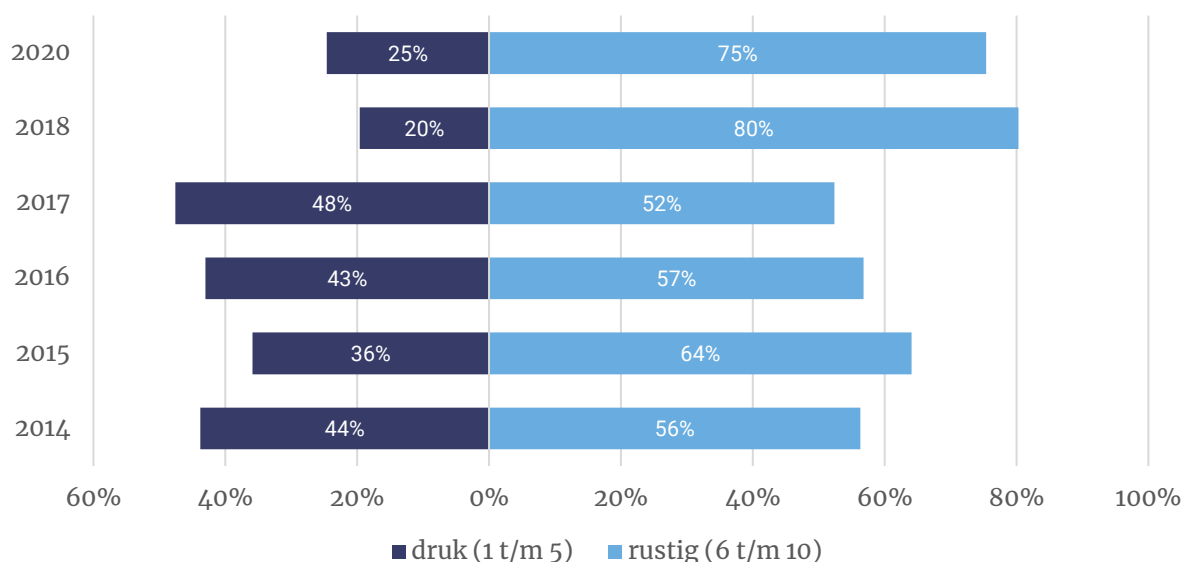
² 'Het is goed mogelijk dat de laatste drie waarden in de tabel beïnvloed worden door de coronapandemie. Uit monitoringsgegevens blijkt dat het aantal reisbewegingen in 2020 aanzienlijk lager ligt dan in een regulier jaar. Tegelijk zorgt het toezicht op de mondkapjesplicht ervoor dat er meer kans is op incidenten, in de vorm van meningsverschillen tussen de instapbegeleider/toezichthouder en individuele reizigers.'

Beleving

Aan de reiziger is gevraagd om door middel van een cijfer de belevingsaspecten drukte en comfort te beoordelen (figuur 3.3 en 3.4). De reizigers beoordelen de vaart in 2020 in iets mindere mate rustig (75%) dan in 2018 (80%). Het aandeel rustig is echter nog steeds beduidend hoger dan in de meetjaren tot 2017. Deze beoordeling kan beïnvloed worden door een daling van het aantal reizigers als gevolg van de coronapandemie.

Figuur 3.3- Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving drukte

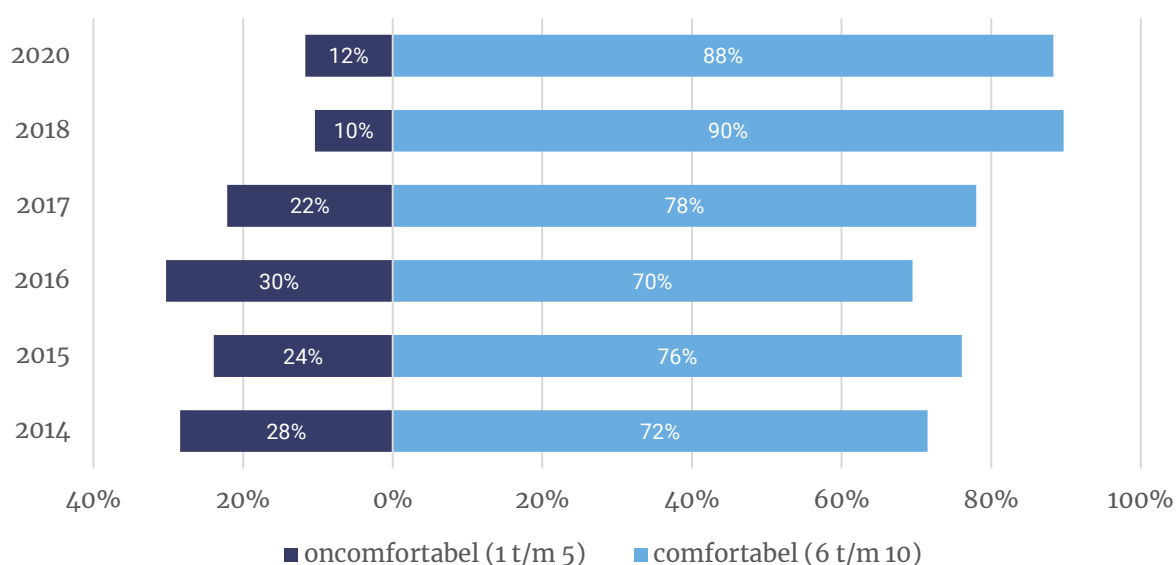
(1=druk t/m 10=rustig)



Het aandeel reizigers dat de vaart als comfortabel beoordeelt verschilt nauwelijks tussen 2020 (88%) en 2018 (90%), maar ligt hoger dan in de jaren daarvoor.

Figuur 3.4- Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving comfort

(1=oncomfortabel t/m 10=comfortabel)

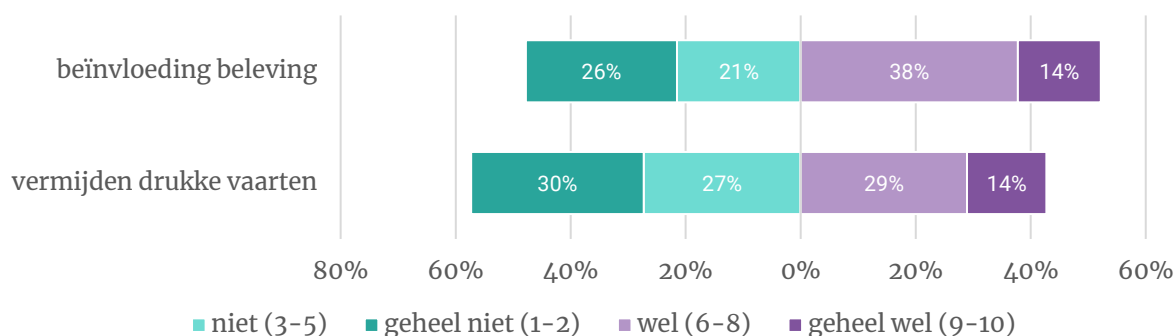


Invloed corona op klantoordeel

Om een beeld te krijgen van de impact van de coronapandemie op het oordeel van de reizigers van de IJveren is daar dit jaar een aantal vragen over gesteld. Figuur 3.5 toont allereerst de invloed van corona op de beleving van de reizigers bij het gebruik van de veerponten. Daaruit blijkt dat corona daar voor ongeveer de helft van de reizigers (geheel) wel invloed op heeft gehad (52%) en voor de andere helft (geheel) niet (48%). Daarnaast geeft een kleine minderheid van de reizigers aan dat ze drukke vaarten (geheel) wel vermijden als gevolg van corona (43%).

Figuur 3.5- Beïnvloeding beleving en gedrag

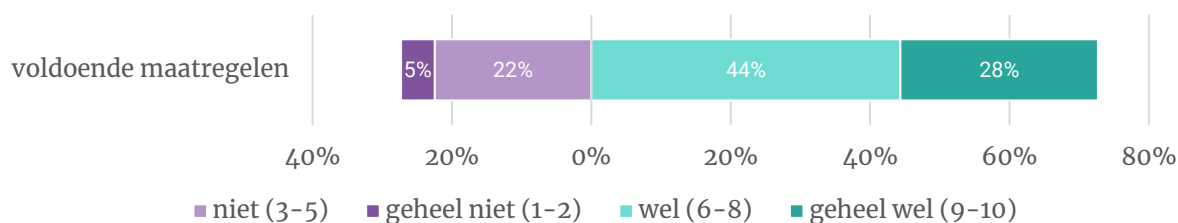
(1=geheel niet t/m 10=geheel wel)



Bijna driekwart van de reizigers op de IJveren (73%) vindt dat er op de pont voldoende maatregelen zijn ter voorkoming van coronabesmettingen (figuur 3.6). Vijf procent vindt de maatregelen op de pont geheel niet voldoende.

Figuur 3.6- Maatregelen ter voorkoming van coronabesmettingen op de pont

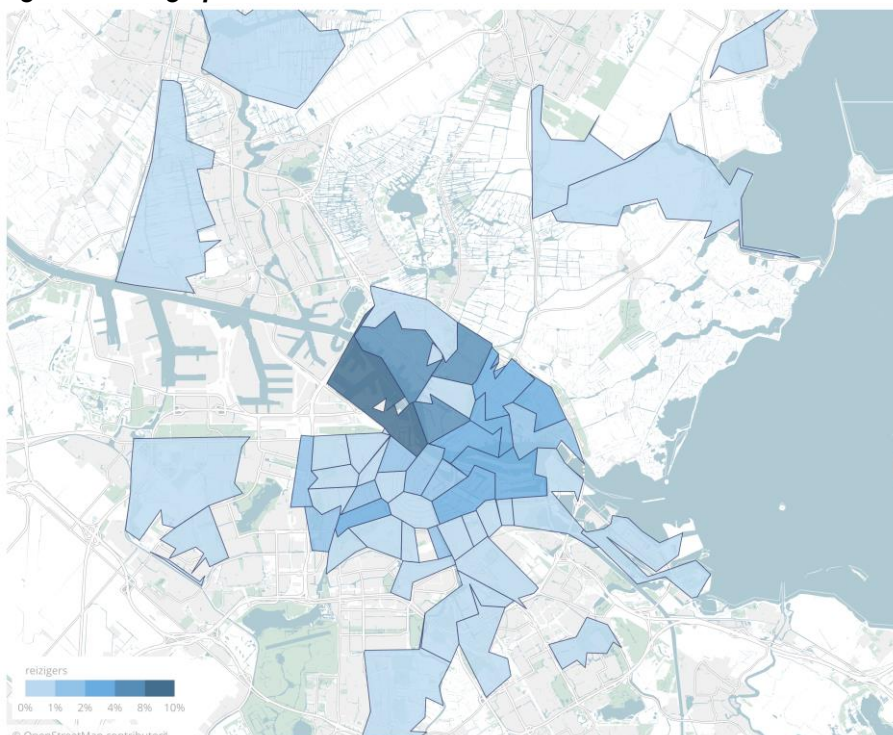
(1=geheel niet t/m 10=geheel wel)



3.3 Herkomst en bestemming

Aan de reizigers is gevraagd naar de vier cijfers van de postcode van zowel het begin- als eindpunt van hun reis. Op basis van deze postcodes kan op een kaart weergegeven worden waar de reizigers vooral vandaan komen en wat het eindpunt is van de reis. Figuur 3.7 toont de mate van genoemde postcodes van het beginpunt van reizigers op de IJveren. Daarbij staat in tabel 3.3 de top-5 meest voorkomende postcodes met corresponderende wijken. Figuur 3.8 toont de mate van genoemde postcodes van het eindpunt van reizigers op de IJveren, met daarbij in tabel 3.4 de top-5 meest voorkomende postcodes met corresponderende wijken.

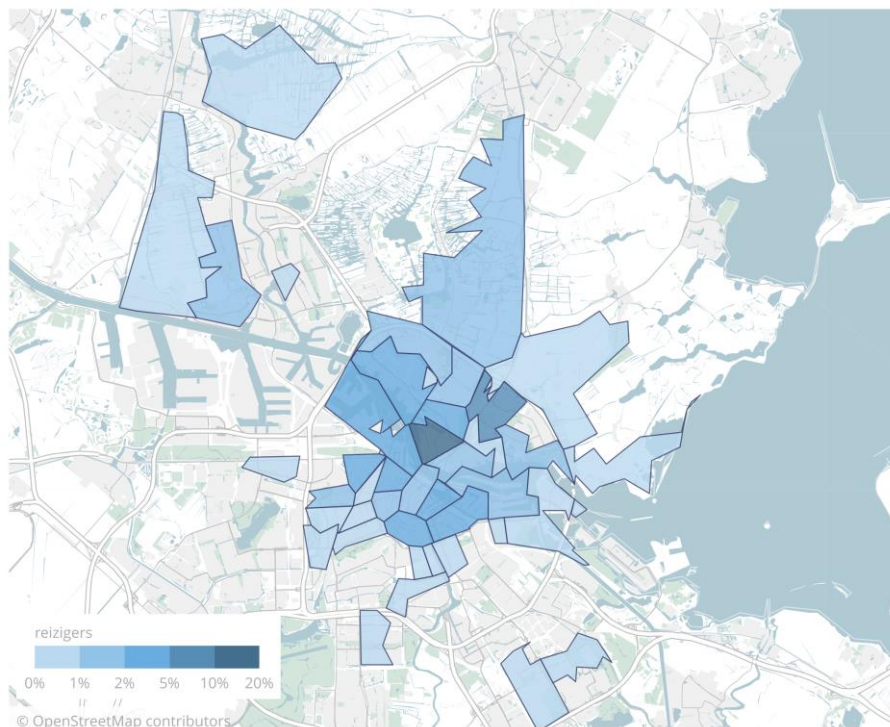
Figuur 3.7- Beginpunt IJveren



Tabel 3.3- Top 5 postcodes beginpunt IJveren

	%	postcode	plaats	wijken
1	10%	1013	Amsterdam	Haarlemmerbuurt, Westelijk Havengebied, Houthavens en Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt
2	8%	1031	Amsterdam	Volewijk en Noordelijke IJ-oever West
3	8%	1033	Amsterdam	Tuindorp Oostzaan, Oostzanerwerf en Noordelijke IJ-oever West
4	5%	1034	Amsterdam	Nieuwendammerdijk/Buiksloterdijk, Kadoelen en Banne Buiksloot
5	4%	1018	Amsterdam	Weesperbuurt/Plantage en Oostelijke Eilanden/Kadijken

Figuur 3.8- Eindpunt IJveren



Tabel 3.4- Top 5 postcodes eindpunt IJveren

	%	postcode	plaats	wijken
1	17%	1031	Amsterdam	Volewijk, Noordelijke IJ-oever West
2	6%	1025	Amsterdam	IJplein/Vogelbuurt, Tuindorp Buiksloot, Nieuwendammerdijk/ Buiksloterdijk, Buikslotermeer, Elzenhagen
3	5%	1013	Amsterdam	Haarlemmerbuurt, Westelijk Havengebied, Houthavens, Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt
4	4%	1033	Amsterdam	Tuindorp Oostzaan, Oostzanerwerf, Noordelijke IJ-oever West
5	4%	1015	Amsterdam	Grachtengordel-West, Jordaan

3.4 Achtergrondkenmerken

Tabel 3.5 toont enkele achtergrondkenmerken van de reizigers op de IJveren. De verhouding mannen en vrouwen is nagenoeg gelijk. In vergelijking met 2018 is het aandeel van de leeftijdscategorie 28 t/m 40 jaar vergroot (21% in 2018 naar 32% in 2020) en het aandeel van de leeftijdscategorie 41 t/m 64 jaar verkleind (39% in 2018 naar 27% in 2020).

Het grootste deel van de reizigers reist met de veerpont om te gaan werken (31%), gevolgd door het reismotief wonen (27%). In 2018 werd dit reismotief minder vaak genoemd (22%).

Het aandeel frequente reizigers op de veerpont (28%) is vergelijkbaar met het aandeel reizigers dat in de afgelopen zeven dagen nul of een keer de vaart heeft gemaakt (27%), maar is sterk gedaald ten opzichte van 2018 (42 %) en voorgaande meetjaren. Het is niet onwaarschijnlijk dat corona daar invloed op heeft gehad. Twee op de drie reizigers (66%) geven aan geen ander vervoermiddel te hebben om de reis op een andere manier uit te voeren.

Tabel 3.5- Verdeling naar achtergrondkenmerken

		2014	2015	2016	2017	2018	2020
leeftijdscategorie	jonger dan 18 jaar	3%	9%	6%	1%	5%	7%
	18 t/m 27 jaar	30%	23%	20%	28%	26%	25%
	28 t/m 40 jaar	31%	25%	37%	31%	21%	32%
	41 t/m 64 jaar	32%	35%	32%	34%	39%	27%
	65 jaar en ouder	4%	8%	4%	5%	8%	9%
geslacht	man	45%	43%	44%	48%	49%	50%
	vrouw	55%	57%	56%	52%	51%	49%
	overig	-	-	-	-	0%	1%
reismotief	wonen	36%	28%	27%	24%	22%	27%
(bestemming)	werken	22%	36%	33%	30%	35%	31%
	onderwijs	2%	6%	6%	4%	7%	4%
	winkelen	8%	6%	8%	8%	5%	6%
	sporten	4%	1%	5%	1%	1%	5%
	bezoek	12%	12%	11%	13%	13%	14%
	anders	16%	11%	10%	19%	17%	12%
reisfrequentie	0 of 1 keer	24%	20%	24%	28%	22%	27%
(afgelopen week)	2 keer	16%	13%	8%	11%	13%	11%
	3 keer	7%	9%	8%	6%	7%	8%
	4 keer	9%	9%	12%	10%	7%	13%
	5 keer	9%	13%	11%	9%	10%	13%
	meer dan 5 keer	35%	36%	36%	37%	42%	28%
alternatief	ja	35%	32%	34%	38%	36%	34%
	nee	65%	68%	66%	62%	64%	66%

Groen betekent een verschil van 5%-punt of lager t.o.v. 2020, rood betekent een verschil van 5%-punt of hoger t.o.v. 2020.

Bij het reismotief is naast de bestemming ook naar de herkomst van de reis gevraagd. Tabel 3.6 toont dat aan dat meer dan de helft van de reizen voortkomt vanuit de bezigheid wonen (58%). Bovendien is dat nog meer het geval dan in 2018 (53%).

Tabel 3.6- Reismotief herkomst en bestemming

	herkomst		bestemming	
	2018	2020	2018	2020
wonen	53%	58%	22%	27%
werken	11%	10%	35%	31%
onderwijs	4%	4%	7%	4%
winkelen	8%	6%	5%	6%
sporten	3%	3%	1%	5%
bezoek	12%	9%	13%	14%
anders	9%	11%	17%	12%

Groen betekent een verschil van 5%-punt of lager t.o.v. 2020, rood betekent een verschil van 5%-punt of hoger t.o.v. 2020.

De fiets is het meest gebruikte vervoermiddel voor zowel de reis naar de veer (67%) als voor de reis na de veer (65%) (tabel 3.7). In verhouding komt men minder vaak lopend naar de veer (15%) dan dat men de reis lopend vervolgt (19%). In 2020 maken reizigers van de IJveren minder vaak van het OV gebruik dan in 2018, zowel voor de aankomstreis (9% om 12%) als voor de vervolgreis (8% om 15%).

Tabel 3.7- Vervoermiddel aankomst en vervolg

	aankomst		vervolg	
	2018	2020	2018	2020
fiets	68%	67%	62%	65%
lopend	12%	15%	16%	19%
OV	12%	9%	15%	8%
scooter	4%	6%	4%	6%
auto	3%	2%	2%	1%
deelscooter	-	1%	-	1%
invalidewagen/Canta	1%	0%	1%	0%
andere vervoerwijze	1%	0%	-	1%

Groen betekent een verschil van 5%-punt of lager t.o.v. 2020, rood betekent een verschil van 5%-punt of hoger t.o.v. 2020.

4 Noordzeekanaalveren

4.1 Algemeen rapportcijfer

In 2020 waarden de reizigers van de Noordzeekanaalveren de vaart met het rapportcijfer 8,0. In 2018 was dit een 8,1, in 2016 en 2017 een 8,2. Van de reizigers in 2020 geeft 90,7 procent een 7 of hoger als oordeel over de vaart.

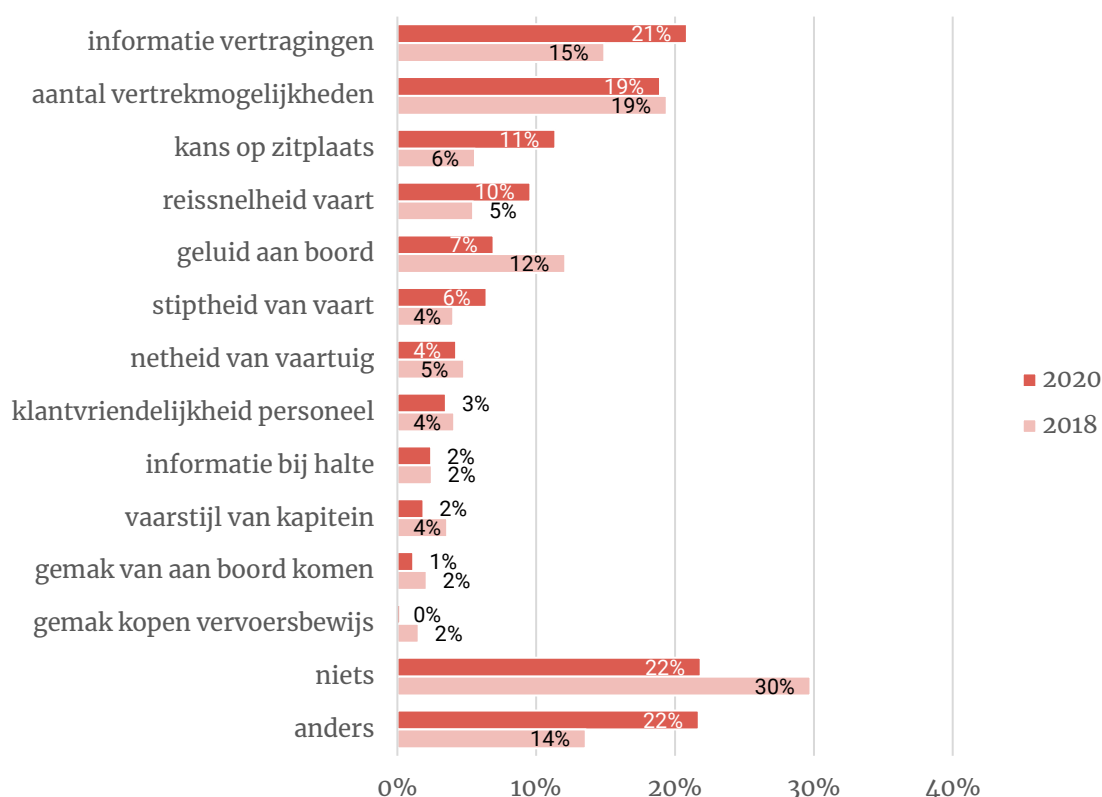
8,0 Algemeen rapportcijfer
Noordzeekanaalveren



4.2 Klantenoordeel op items

Ruim een op de vijf reizigers (22%) vindt dat er niets verbeterd hoeft te worden aan de Noordzeekanaalveren. Overige reizigers zouden als eerste de informatie bij vertragingen verbeteren (21%). In 2018 was dit aandeel kleiner (15%). Net als bij de voorgaande meting geeft 19 procent van de reizigers aan dat het aantal vertrekmogelijkheden van de vaart verbeterd dient te worden. In 2018 waren er dat nog beduidend meer (30%). Nu noemt men vaker andere verbeterpunten dan twee jaar geleden (22%). Hierbij is er geen specifiek verbeterpunt dat prominent naar voren komt.

Figuur 4.1- Meest genoemde verbeterpunten



Van alle aspecten over de Noordzeekanaalveren wordt het gemak van het aan boord komen in 2020 met afstand het hoogst beoordeeld (9,0). Ook in eerdere jaren gaven de reizigers dit aspect een hoog rapportcijfer. Reizigers geven de informatie bij vertragingen een onvoldoende (4,8). Het rapportcijfer van dit item is met 0,6 punt gedaald ten opzichte van 2018. De waardering voor de kans op een zitplaats blijft sterk dalen, van een 9,1 in 2017 naar een 7,9 in 2018 en een 7,1 in 2020. Ook de daling in de waardering van de informatie bij de opstaphalte is opvallend, van 8,4 in 2018 naar een 7,8 in 2020.

Tabel 4.1- Klantenoordeel op de items met betrekking tot de vaart

	2014	2015	2016	2017	2018	2020
Gemak aan boord komen	8,5	8,7	9,0	8,9	8,8	9,0
Gemak vervoerbewijs kopen	8,1	8,2	8,5	8,8	8,3	8,0
Punctualiteit	7,7	8,2	8,3	8,3	8,3	8,0
Vriendelijkheid	7,6	7,6	7,9	8,0	8,1	8,0
Reissnelheid	7,9	8,1	8,3	8,2	8,0	7,9
Vaarstijl	7,8	7,9	8,2	7,9	7,9	7,8
Informatie bij opstaphalte	7,7	8,3	8,5	8,2	8,4	7,8
Frequentie	7,1	7,6	7,6	7,4	7,6	7,5
Netheid	7,4	7,4	7,6	7,5	7,5	7,4
Overstaptijd	7,3	6,2	7,3	7,2	7,6	7,3
Zitplaats	8,7	8,8	9,1	9,1	7,9	7,0
Informatie vertragingen	4,8	5,2	5,5	5,2	5,5	4,8
Totale vaart	8,0	8,0	8,2	8,2	8,1	8,0

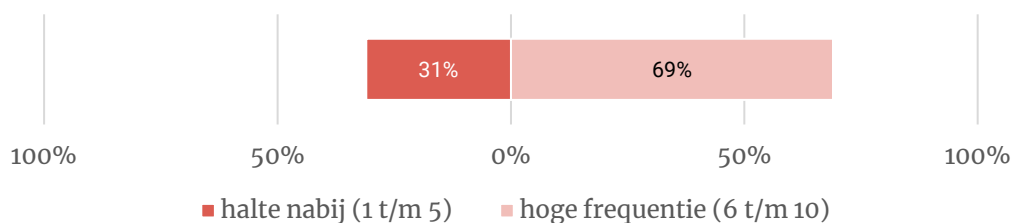
Groen betekent een verschil van 0,5 punt of lager t.o.v. 2020, rood betekent een verschil van 0,5 punt of hoger t.o.v. 2020.

Afweging dichtbij of frequent

Wanneer de reizigers van de Noordzeekanaalveren moeten kiezen tussen een nabijgelegen halte (aanlanding) waar de pont iedere 20 minuten vertrekt en een verder gelegen halte (aanlanding) waar de pont iedere 5 minuten vertrekt, hebben zeven op de tien reizigers een voorkeur voor de verder gelegen halte met een hoge frequentie (69%).

Figuur 4.2- Voorkeur halte nabij versus hoge frequentie

(1=nabijgelegen halte t/m 10=hoge frequentie)



Sociale veiligheid

In vergelijking met 2018 laat het totaalbeeld over sociale veiligheid rondom de Noordzeekanaalveren een negatieve ontwikkeling zien. Reizigers geven zowel de veiligheid in het algemeen (8,5) als de veiligheid op de opgestapte halte (8,0) in 2020 een lager oordeel. Ten opzichte van de meetjaren voor 2018 wordt de veiligheid in het algemeen nog steeds hoger beoordeeld. In 2020 (12%) is een beduidend groter aandeel reizigers ooggetuige geweest van een incident op de (veer)pont of op de halte dan in de voorgaande meetjaren. Daarnaast nam het aandeel reizigers dat is lastig gevallen tussen 2018 en 2020 iets toe: van 4 naar 5 procent. Dat geldt ook voor het aandeel dat werd bedreigd, bestolen of mishandeld: van 0 naar 2 procent.

Tabel 4.2- Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid³

	2014	2015	2016	2017	2018	2020
Veiligheid algemeen	8,0	7,9	8,1	8,2	8,6	8,5
Veiligheid op de opgestapte halte (aanlanding)	7,9	8,2	8,1	8,2	8,3	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)						
lastig gevallen	5%	6%	5%	6%	4%	5%
bedreigd/bestolen/mishandeld	2%	3%	1%	3%	0%	2%
Ooggetuige van incidenten op de (veer)pont of op halte (aanlanding) (% Ja)	10%	9%	8%	8%	7%	12%

Groen betekent een gunstig verschil van 0,3 punt/3%-punt t.o.v. 2020, rood betekent een ongunstig verschil van 0,3 punt/3%-punt t.o.v. 2020.

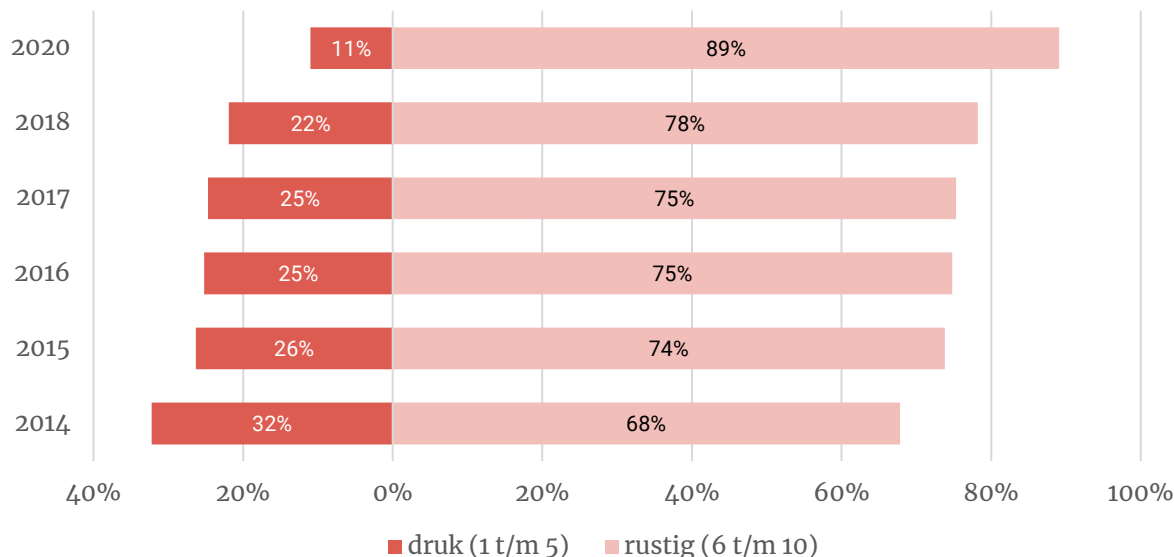
³ 'Het is goed mogelijk dat de laatste drie waarden in de tabel beïnvloed worden door de coronapandemie. Uit monitoringsgegevens blijkt dat het aantal reisbewegingen in 2020 aanzienlijk lager ligt dan in een regulier jaar. Tegelijk zorgt het toezicht op de mondkapjesplicht ervoor dat er meer kans is op incidenten, in de vorm van meningsverschillen tussen de instapbegeleider/toezichthouder en individuele reizigers.'

Beleving

Aan de reiziger is gevraagd om door middel van een cijfer de belevingsaspecten drukte en comfort te beoordelen (figuur 4.3 en 4.4). De reizigers beoordelen de vaart in 2020 beduidend vaker rustig (89%) dan in 2018 (78%) en voorgaande meetjaren. Deze beoordeling kan beïnvloed worden door een daling van het aantal reizigers als gevolg van de coronapandemie.

Figuur 4.3- Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving drukte

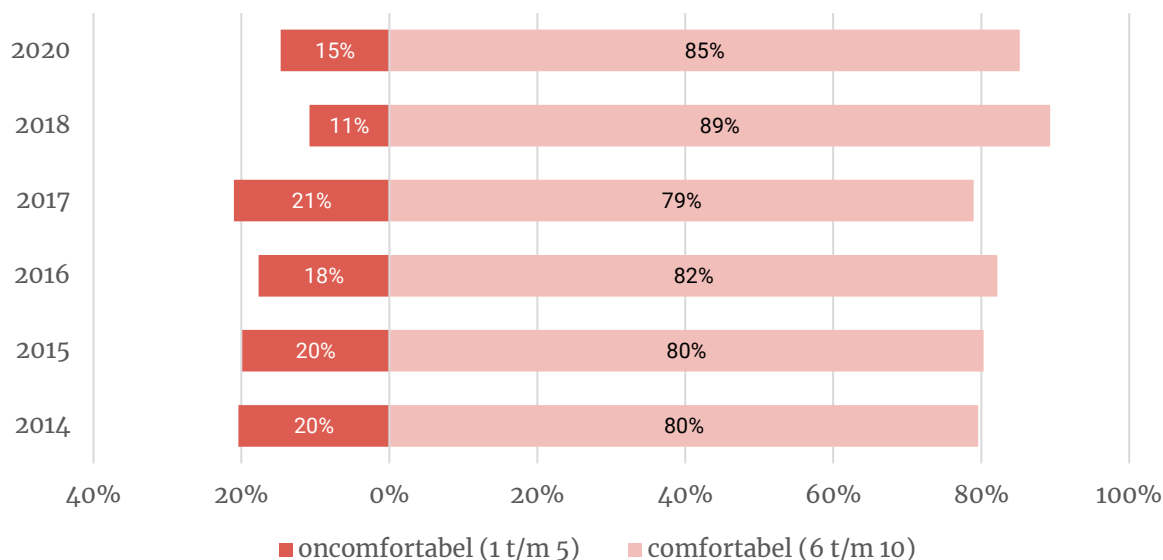
(1=druk t/m 10=rustig)



Het aandeel reizigers dat de vaart als comfortabel beoordeelt is iets afgenomen tussen 2018 (89%) en 2020 (85%), maar ligt nog steeds hoger dan in de meetjaren daarvoor.

Figuur 4.4- Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving comfort

(1=oncomfortabel t/m 10=comfortabel)

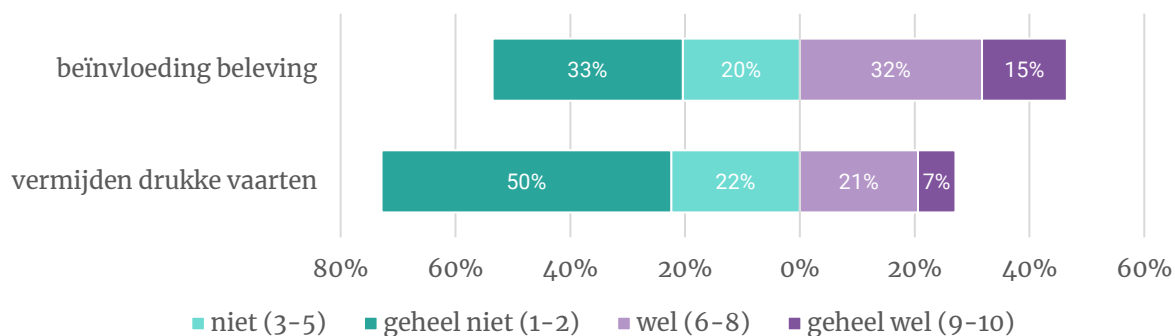


Invloed corona op klantoordeel

Voor iets meer dan de helft van de reizigers op de Noordzeekanaalveren (53%) is de beleving bij het gebruik van de veerpont (geheel) niet beïnvloed door corona. Ongeveer driekwart van de reizigers (72%) geeft aan dat corona (geheel) geen effect heeft op het mijden van drukke vaarten.

Figuur 4.5- Beïnvloeding beleving en gedrag

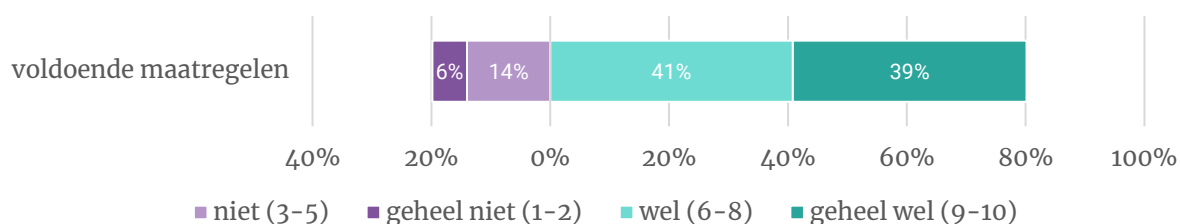
(1=geheel niet t/m 10=geheel wel)



Vier op de vijf reizigers (80%) vinden dat er op de pont (geheel) wel voldoende maatregelen zijn ter voorkoming van coronabesmettingen. Zes procent vindt de maatregelen op de pont geheel niet voldoende.

Figuur 4.6- Maatregelen ter voorkoming van coronabesmettingen op de pont

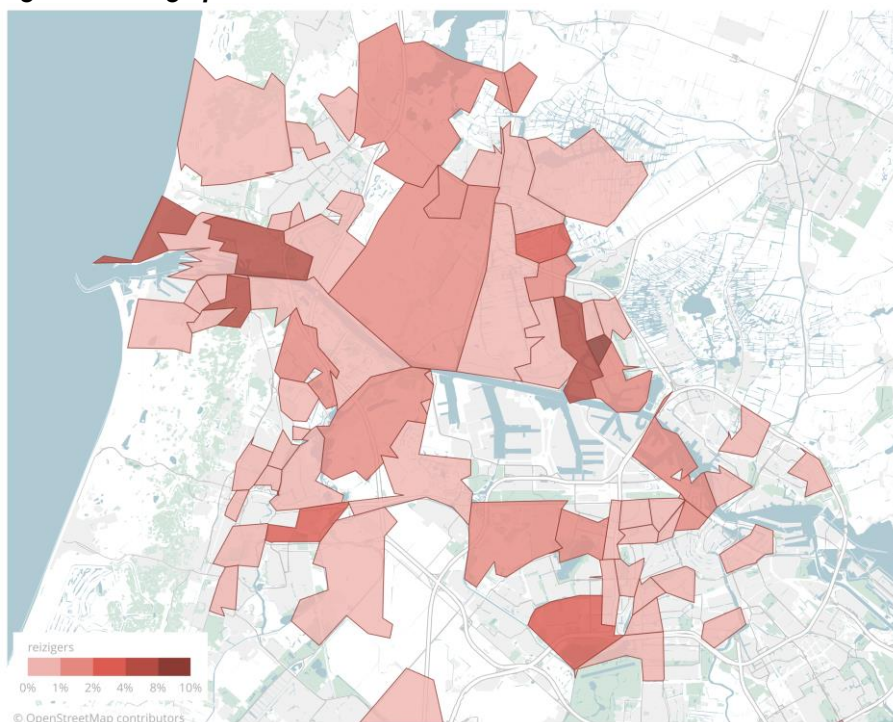
(1=geheel niet t/m 10=geheel wel)



4.3 Herkomst en bestemming

Aan de reizigers is gevraagd naar de vier cijfers van de postcode van zowel het begin- als eindpunt van hun reis. Op basis van deze postcodes kan op een kaart weergegeven worden waar de reizigers vooral vandaan komen en wat het eindpunt is van de reis. Figuur 4.7 toont de mate van genoemde postcodes van het beginpunt van reizigers op de Noordzeekanaalveren. Daarbij staat in tabel 4.3 de top-5 meest voorkomende postcodes met corresponderende plaatsen en wijken. Vervolgens toont figuur 4.8 de mate van genoemde postcodes van het eindpunt van reizigers op de Noordzeekanaalveren, met daarbij in tabel 4.4 de top-5 meest voorkomende postcodes met corresponderende plaatsen en wijken.

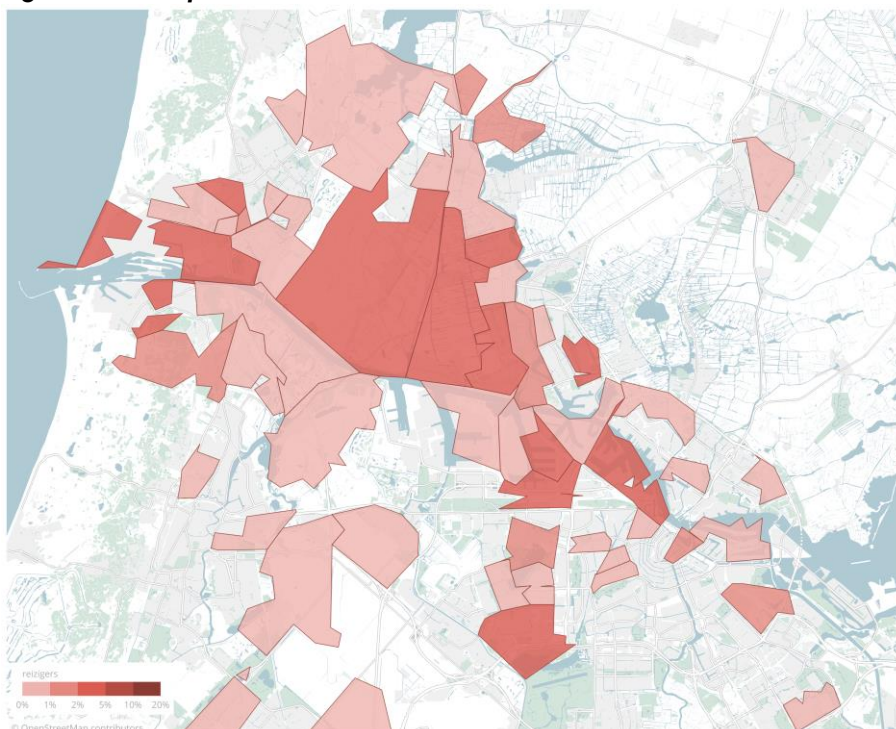
Figuur 4.7- Beginpunt Noordzeekanaalveren



Tabel 4.3- Top 5 postcodes beginpunt Noordzeekanaalveren

	%	postcode	plaats	wijken
1	9%	1501	Zaandam	Zaandam Zuid
2	7%	1971	IJmuiden	IJmuiden-Noord, IJmuiden-Zuid
3	6%	1506	Zaandam	Oude Haven, Zaandam West
4	5%	1951	Velsen-Noord	Velsen-Noord
5	3%	1825	Alkmaar	De Mare

Figuur 4.8- Eindpunt Noordzeekanaalveren



Tabel 4.4- Top 5 postcodes eindpunt Noordzeekanaalveren

	%	postcode	plaats	wijken
1	5%	1507	Zaandam	Oude Haven, Nieuw West
2	5%	1944	Beverwijk	Centrum, Kuenenkwartier, Warande, Noordwestelijk tuinbouwgebied
3	5%	1504	Zaandam	Zaandam Zuid, Poelenburg, Pelders- en Hoornseveld
4	3%	1013	Amsterdam	Haarlemmerbuurt, Westelijk Havengebied, Houthaven, Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt
5	3%	1972	IJmuiden	IJmuiden-Noord, IJmuiden-Zuid, Zee- en Duinwijk

4.4 Achtergrondkenmerken

Tabel 4.5 toont enkele achtergrondkenmerken van de reizigers op de Noordzeekanaalveren. Een fors deel van de reizigers is tussen de 41 en 64 jaar oud (44%). Naar verhouding bevinden zich in 2020 minder reizigers in de categorieën met de oudste reizigers (41 t/m 64 jaar en 65 jaar en ouder) dan in 2018. Net als in voorgaande jaren is het aandeel mannen groter dan het aandeel vrouwen (twee staat tot een). Het grootste deel van de reizigers reist met de veerpont om te gaan werken (48%), op afstand gevolgd door het reismotief wonen (25%). Het aandeel werkenden is 10 procent groter dan in 2018. Andere reismotieven (3%) komen minder vaak voor dan in 2018 (10%). Reizigers reizen in 2020 over het algemeen frequenter dan in 2018. Iets meer dan de helft van de reizigers (53%) geeft aan geen ander vervoermiddel te hebben om de reis op een andere manier uit te voeren. Dat is meer dan in 2018 (43%), maar minder dan in de meetjaren daarvoor.

Tabel 4.5- Verdeling naar achtergrondkenmerken

		2014	2015	2016	2017	2018	2020
leeftijdscategorie	jonger dan 18 jaar	18%	21%	7%	18%	9%	8%
	18 t/m 27 jaar	14%	14%	16%	14%	13%	20%
	28 t/m 40 jaar	17%	16%	21%	19%	18%	22%
	41 t/m 64 jaar	45%	42%	48%	42%	50%	44%
	65 jaar en ouder	7%	8%	7%	6%	11%	6%
geslacht	man	65%	61%	63%	65%	58%	63%
	vrouw	35%	39%	37%	35%	41%	37%
	overig	-	-	-	-	0%	0%
reismotief	wonen	24%	30%	30%	30%	27%	25%
(bestemming)	werken	36%	25%	34%	41%	38%	48%
	onderwijs	17%	21%	7%	12%	6%	9%
	winkelen	4%	4%	6%	2%	5%	2%
	sporten	2%	3%	5%	2%	4%	2%
	bezoek	9%	8%	10%	8%	10%	11%
	anders	8%	8%	8%	5%	10%	3%
reisfrequentie	0 of 1 keer	16%	20%	23%	16%	24%	22%
(afgelopen week)	2 keer	9%	11%	11%	15%	15%	12%
	3 keer	11%	10%	11%	9%	14%	10%
	4 keer	14%	11%	13%	10%	12%	14%
	5 keer	20%	18%	14%	18%	16%	19%
	meer dan 5 keer	30%	30%	28%	32%	19%	23%
alternatief	ja	38%	39%	42%	39%	57%	47%
	nee	62%	61%	58%	61%	43%	53%

Groen betekent een verschil van 5%-punt of lager t.o.v. 2020, rood betekent een verschil van 5%-punt of hoger t.o.v. 2020

Bij het reismotief is naast de bestemming ook naar de herkomst van de reis gevraagd. Tabel 4.6 toont dat aan dat meer dan de helft van de reizen voortkomt vanuit de bezigheid wonen (53%). Dat is meer dan in 2018 (41%). In 2020 kwam niemand (0%) vanuit de bezigheid winkelen, waar dat in 2018 nog voor 6 procent het geval was. Dit is zeer waarschijnlijk het gevolg van corona.

Tabel 4.6- Reismotief herkomst en bestemming

	herkomst		bestemming	
	2018	2020	2018	2020
wonen	41%	53%	27%	25%
werken	32%	32%	38%	48%
onderwijs	5%	1%	6%	9%
winkelen	6%	0%	5%	2%
sporten	3%	1%	4%	2%
bezoek	6%	5%	10%	11%
anders	8%	8%	10%	3%

Groen betekent een verschil van 5%-punt of lager t.o.v. 2020,
rood betekent een verschil van 5%-punt of hoger t.o.v. 2020.

De fiets is het meest gebruikte vervoermiddel voor zowel de reis naar de veer (68%) als voor de reis na de veer (69%) (tabel 4.7). In beide gevallen wordt de fiets minder vaak gebruikt dan in 2018.

Tabel 4.7- Vervoermiddel aankomst en vervolg

	aankomst		vervolg	
	2018	2020	2018	2020
fiets	73%	68%	74%	69%
scooter	14%	17%	14%	16%
auto	10%	11%	10%	12%
lopend	1%	1%	1%	2%
OV	1%	1%	0%	0%
invalidewagen/Canta	0%	0%	0%	0%
deelscooter	-	0%	-	0%
andere vervoerwijze	1%	1%	1%	1%

Groen betekent een verschil van 5%-punt of lager t.o.v. 2020,
rood betekent een verschil van 5%-punt of hoger t.o.v. 2020.

A Vragenlijst



De opdrachtgevende overheid en het vervoerbedrijf willen graag weten wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit. Hartelijk dank voor uw medewerking.

[illegible]

Ga verder op de achterzijde >>>

19. Bent u in de afgelopen 12 maanden **zelf slachtoffer** geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

	niet	1 keer	2 keer of vaker
a. lastig gevallen	☐	☐	☐
b. bedreigd/bestolen/mishandeld	☐	☐	☐

20. Bent u in de afgelopen 12 maanden **ooggetuige** geweest van één of meer incidenten op de (veer)pont of op de halte (aanlanding)? ☐ ja ☐ nee

21. Kunt u aangeven hoe u **deze vaart beleeft**?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a. druk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ weet niet
b. oncomfortabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
											☐ rustig
											☐ comfortabel
											☐ n.v.t.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
22. In hoeverre heeft corona uw beleving van het gebruik van de veerponten beïnvloed?	geheel niet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	geheel wel	☐ weet niet
23. In hoeverre bent u drukke vaarten gaan vermijden als gevolg van corona?	geheel niet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	geheel wel	☐ weet niet
24. Vindt u de maatregelen ter voorkoming van coronadesmettingen op de pont voldoende ?	geheel niet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	geheel wel	☐ weet niet

25. Wat heeft uw voorkeur bij uw reis met de pont?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
een nabijgelegen halte (aanlanding) waar de pont iedere 20 minuten gaat										een verder gelegen halte (aanlanding) waar de pont iedere 5 minuten gaat
☐										☐
										n.v.t.

26. U reist nu ergens **naartoe**, wat gaat u daar doen?

☐	wonen	☐	werken	☐	onderwijs	☐	winkelen	☐	sporten	☐	bezoek	☐	anders
--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	-----------	--------------------------	----------	--------------------------	---------	--------------------------	--------	--------------------------	--------

27. U komt nu ergens **vandaan**, wat deed u daar?

☐	wonen	☐	werken	☐	onderwijs	☐	winkelen	☐	sporten	☐	bezoek	☐	anders
--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	-----------	--------------------------	----------	--------------------------	---------	--------------------------	--------	--------------------------	--------

28. Met welk vervoermiddel bent u naar de pont gekomen?

☐	lopend	☐	fiets	☐	scooter	☐	deelscooter	☐	auto	☐	deelauto	☐	OV	☐	een andere vervoerwijze
--------------------------	--------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	-------------	--------------------------	------	--------------------------	----------	--------------------------	----	--------------------------	-------------------------

29. Met welk vervoermiddel **vervolgt u uw reis** vanaf de pont? ☐ lopend ☐ fiets ☐ scooter ☐ deelscooter ☐ auto ☐ deeltauto ☐ OV ☐ een andere vervoerwijze

30. Wilt u hier de 4 cijfers van de postcode noteren van uw begin- en eindpunt van deze reis?

- postcode beginpunt:				
-----------------------	--	--	--	--

- postcode eindpunt:

--	--	--	--

31. Wat is uw geboortejaar?				
-----------------------------	--	--	--	--

32. Wat is uw geslacht?

☐ man ☐ vrouw ☐ overig

[illegible]

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

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl