



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

OV-Klantenbarometer 2023

kennisplatform
CROW



Wilt u bij de vragen a.u.b. de vakjes van uw keuze duidelijk aankruisen? ☒

Deze vragenlijst is volledig anoniem.

Versie: 8a

1. Bent u een eilandbewoner of bezoeker?

☐ eilandbewoner

☐ bezoeker

2. Heeft u een motorvoertuig mee aan boord?

☐ ja

☐ nee

3. Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u instapte?

zeer moeilijk / niet

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

zeer makkelijk

☐ weet niet

☐ n.v.t.

4. Hoe vond u de **netheid** van de wachtruimte bij de haventerminal?

zeer vies

zeer schoon

☐ weet niet

☐ n.v.t.

5. Wat vindt u van de **stiptheid** van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?

zeer slecht

zeer goed

☐ weet niet

☐ n.v.t.

6. Kon u moeilijk of makkelijk **aan boord komen**?

zeer moeilijk

zeer makkelijk

☐ weet niet

☐ n.v.t.

7. Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van het personeel?

zeer klantvriendelijk

zeer klantvriendelijk

☐ weet niet

☐ n.v.t.

8. Wat is uw oordeel over hoe **netjes en schoon** het vaartuig is?

zeer vies

zeer schoon

☐ weet niet

☐ n.v.t.

9. Wat vindt u van de **netheid** van de sanitaire voorzieningen aan boord?

zeer vies

zeer schoon

☐ weet niet

☐ n.v.t.

10. Hoe ervaart u het **geluid aan boord**?

zeer luid

zeer stil

☐ weet niet

☐ n.v.t.

11. Vindt u het **klimaat** in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)

zeer onaangenaam

zeer aangenaam

☐ weet niet

☐ n.v.t.

12. Wat is uw oordeel over de **inrichting** van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)

zeer slecht

zeer goed

☐ weet niet

☐ n.v.t.

13. Wat vindt u van de **informatie** bij uw **vertrekhaven**? (vertrektijden, route, etc.)

zeer slecht

zeer goed

☐ weet niet

☐ n.v.t.

14. Wat vindt u van de **reisinformatie** in het vaartuig?

zeer slecht

zeer goed

☐ weet niet

☐ n.v.t.

15. Hoe vond u de **informatie bij het boeken** van uw reis?

zeer slecht

zeer goed

☐ weet niet

☐ n.v.t.

16. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw **vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden**?

zeer moeilijk

zeer makkelijk

☐ weet niet

☐ n.v.t.

17. Wat vindt u van de **prijs per persoon** van deze vaart?

zeer kostbaar

zeer voordelig

☐ weet niet

☐ n.v.t.

18. Wat vindt u van de **prijs per motorvoertuig** van deze vaart?

zeer kostbaar

zeer voordelig

☐ weet niet

☐ n.v.t.

19. Ondervindt u tijdens deze vaart **last** van uw **medereizigers**? (bijv. geluid, gedrag)

zeer veel last

totaal geen last

☐ weet niet

☐ n.v.t.

20. Voelt u zich **gestrest of ontspannen** tijdens deze reis?

zeer gestrest

zeer ontspannen

☐ weet niet

☐ n.v.t.

21. Wat vindt u van de **frequentie** (aantal vaarten per dag) op deze lijn?

zeer slecht

zeer goed

☐ weet niet

☐ n.v.t.

22. Kon u uw **bagage** moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?

zeer moeilijk

zeer makkelijk

☐ weet niet

☐ n.v.t.

23. Wat is uw **totaaloordeel** over **deze vaart**?

zeer slecht

zeer goed

☐ weet niet

☐ n.v.t.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ga verder op de achterzijde >>>

780081000001





24. Hoe bent u **naar de vertrekhaven** van deze vaart gekomen?
- ☐ lopend ☐ met de fiets ☐ met het openbaar vervoer ☐ met de auto ☐ met de taxi ☐ anders
25. Wat is voor u de belangrijkste **reden** om deze vaart te maken vandaag?
- ☐ school/studie/cursus/stage ☐ werk ☐ zakelijke reis ☐ bezoek aan familie / vrienden ☐ vakantie ☐ andere sociaal-recreatieve reden
26. **Hoe vaak** reist u gemiddeld genomen op **deze route**? (tel een retour als één keer)
- ☐ 4 dagen per week of vaker ☐ 1-3 dagen per week ☐ 1-3 dagen per maand ☐ 6-11 dagen per jaar ☐ 5 of minder dagen per jaar
27. Hoe wordt u **geïnformeerd** bij **vertragingen** of **andere problemen**?
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
zeer slecht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer goed ☐ weet niet ☐ n.v.t.
28. Welk aspect van deze vaart moet volgens u **als eerste verbeterd** worden? (slechts één aspect noemen)
- ☐ kans op een zitplaats ☐ gemak aan en van boord komen ☐ gemak kopen vervoersbewijs ☐ gemak bagage opbergen
- ☐ netheid van het vaartuig ☐ informatie bij de haventerminal ☐ prijs vervoerbewijs persoon ☐ de catering
- ☐ netheid van de sanitaire voorzieningen ☐ netheid van de wachtruimte ☐ prijs vervoerbewijs motorvoertuig ☐ niets
- ☐ klantvriendelijkheid van het personeel ☐ informatie bij het boeken ☐ stiptheid van deze vaart ☐ anders namelijk:
- ☐ geluid in het vaartuig ☐ informatie bij vertragingen ☐ aantal keer dat deze dienst vaart
29. Hoe ervaart u de **drukke in het vaartuig**?
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
heel druk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ helemaal niet druk ☐ weet niet ☐ n.v.t.
30. Hoe **veilig** voelt u zich tijdens **deze vaart**?
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
zeer onveilig ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.
31. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager heeft beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?
- ☐ te druk ☐ agressie ☐ vandalisme
- ☐ te rustig ☐ gebrek aan toezicht ☐ anders, namelijk:
32. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
zeer onveilig ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.
33. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager heeft beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?
- ☐ te druk ☐ rondhangende personen ☐ anders, namelijk:
- ☐ te rustig ☐ gebrek aan toezicht
- ☐ agressie ☐ vandalisme
34. Wat is uw **geboortejaar**?

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

Hier niets invullen!

ritcode (uniek)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

