

FACTSHEET 2024

Friese waddenveren oost Ameland

Concept



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform
CROW



De **OV-Klantenbarometer** is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd.

Specifieke info



Aantal
respondenten

881



Aantal gemeten
vaarten

15



Verdeling respons

Eilandbewoners



Bezoekers

12%

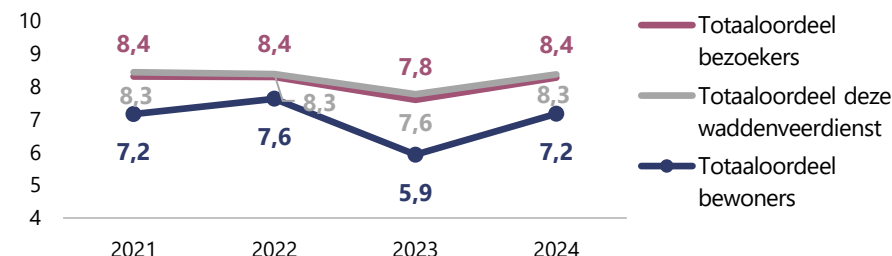
88%

Vervoerder

Wagenborg



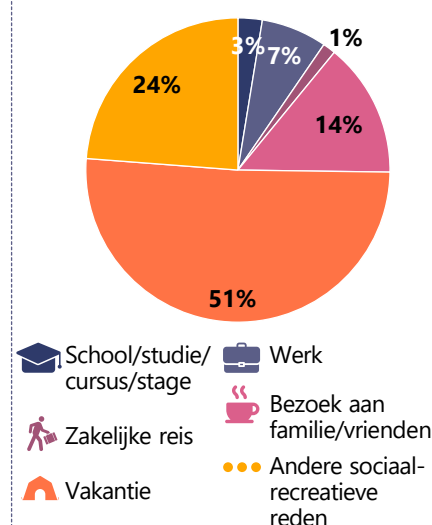
Totaaloordeel gebied



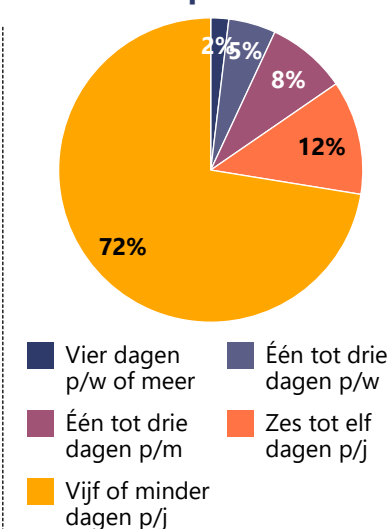
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2021	2022	2023	2024	% 7 of hoger 2024	Oordeel bezoekers 2024	Oordeel bewoners 2024
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,9	9,0	8,1	8,7 *	89%	8,7	8,7
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,3	8,2	7,7	8,3 *	92%	8,3	7,8
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	7,6	7,8	5,7	9,0 *	95%	9,1	8,2
	Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	9,1	9,1	8,4	9,2 *	97%	9,2	8,8
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,6	8,6	8,4	8,8 *	95%	8,9	8,3
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	8,1	8,1	7,8	8,1 *	91%	8,2	7,1
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	8,0	7,8	7,4	7,9 *	88%	8,0	7,1
	Hoe ervaart u het geluid aan boord?	6,9	6,9	6,7	7,1 *	68%	7,2	6,2
	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,7	8,0	7,6	7,9 *	85%	7,9	7,1
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	7,2	7,6	7,3	7,5 *	78%	7,6	6,8
 Informatie	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven ? (vertrektijden, route, etc.)	8,0	8,1	7,5	8,3 *	92%	8,3	7,6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	7,7	7,8	7,4	8,0 *	89%	8,0	7,6
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	8,3	8,4	7,9	8,3 *	91%	8,4	7,2
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,6	8,6	8,3	8,4	91%	8,5	7,7
	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	6,5	6,4	6,1	6,1	51%	6,3	4,0
	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	4,9	4,9	4,4	4,6	27%	4,8	3,1
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	7,9	7,6	7,2	7,9 *	81%	8,0	6,8
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,5	8,4	8,0	8,6 *	94%	8,7	7,9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per uur) op deze lijn?	7,9	8,1	6,1	7,2 *	71%	7,4	5,2
 Bagage	Kon u uw bagage moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,7	8,5	7,8	8,5 *	90%	8,5	7,9
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart ?	8,3	8,3	7,6	8,3 *	95%	8,4	7,2
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	6,1	6,2	5,8	6,6 *	61%	6,9	5,1
 Drukke	Hoe beoordeelt u de drukke in het vaartuig?	7,2	6,8	6,0	6,7 *	64%	6,7	6,7
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart ?	9,0	8,9	8,7	9,0 *	97%	9,0	8,6
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,8	8,7	8,6	8,9 *	99%	8,9	8,7

* Geeft een significant verschil met 2023 aan

Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages

FACTSHEET 2024

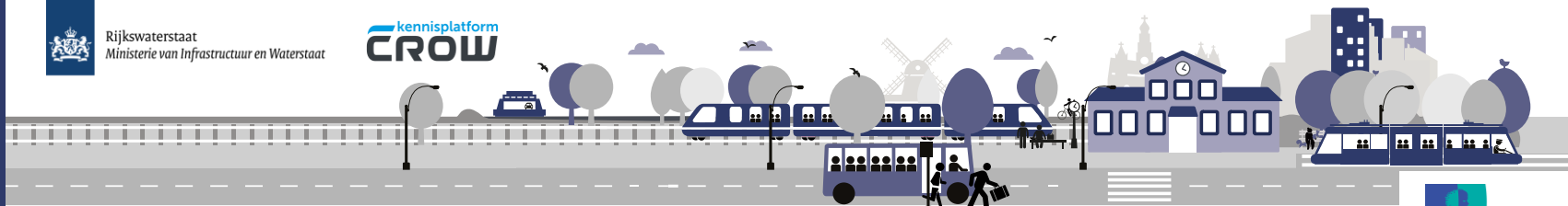
Friese waddenveren oost Schiermonnikoog

Concept



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform
CROW



Ipsos i&o

De **OV-Klantenbarometer** is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd.

Specifieke info



Aantal
respondenten

700



Aantal gemeten
vaarten

16



Verdeling respons

Eilandbewoners



Bezoekers

10%

90%

Vervoerder

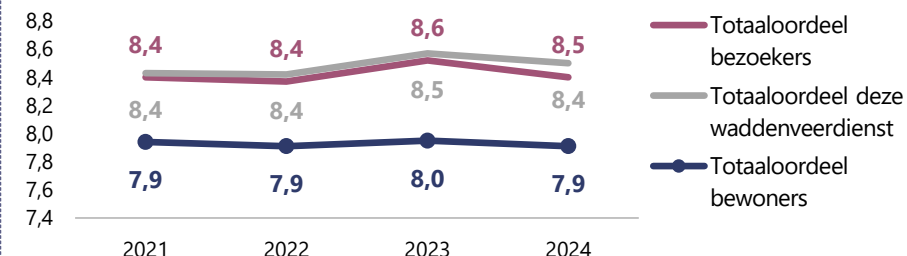
Wagenborg



Deze vragenlijst is vol...

☐	☐	8	☐	9	☐	10	zeer makkelijk	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer klantvriendelijk	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer prettig	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer stil	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer aangenaam	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	totaal geen last	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer ontspannen	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet

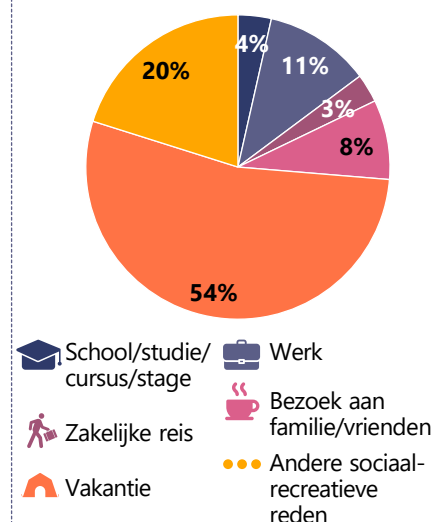
Totaaloordeel gebied



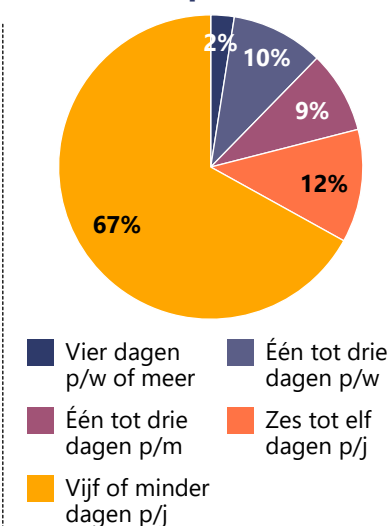
Verbeterpunten

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

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2021	2022	2023	2024	% 7 of hoger 2024	Oordeel bezoekers 2024	Oordeel bewoners 2024
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,5	8,5	9,1	9,0	92%	8,9	9,5
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,4	8,3	8,7	8,4 *	92%	8,4	8,4
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	9,2	9,2	9,2	9,1	96%	9,1	8,9
	Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	9,1	9,2	9,4	9,2 *	97%	9,3	8,8
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,8	8,8	9,0	8,9	96%	9,0	8,6
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	8,3	8,4	8,5	8,3 *	91%	8,4	7,9
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	8,1	8,1	8,4	8,2	89%	8,3	8,1
	Hoe ervaart u het geluid aan boord?	6,6	6,5	6,5	6,5	55%	6,5	6,4
	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,7	7,8	7,9	7,9	84%	7,9	7,7
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	7,4	7,8	7,6	7,6	79%	7,6	7,4
 Informatie	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven ? (vertrektijden, route, etc.)	8,0	8,2	8,3	8,0 *	87%	8,1	7,8
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	7,8	8,0	8,1	7,9 *	84%	7,9	7,5
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	8,4	8,5	8,5	8,2 *	88%	8,3	6,8
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,6	8,7	8,8	8,3 *	87%	8,5	7,5
	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	7,0	6,7	6,8	6,5 *	58%	6,6	5,4
	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	6,1	6,0	5,9	5,6	40%	6,3	3,9
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	7,9	7,5	8,1	7,7 *	76%	7,7	7,6
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,6	8,4	8,6	8,6	91%	8,6	8,3
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per uur) op deze lijn?	7,4	7,4	7,5	7,6	78%	7,6	7,6
 Bagage	Kon u uw bagage moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,6	8,6	8,7	8,6	91%	8,6	8,4
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart ?	8,4	8,4	8,5	8,4 *	97%	8,5	7,9
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	6,0	6,8	6,9	6,3 *	55%	7,1	5,6
 Drukke	Hoe beoordeelt u de drukke in het vaartuig?	6,5	6,2	7,2	7,0	64%	6,8	8,2
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart ?	8,9	8,9	9,1	9,1	97%	9,1	9,4
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,7	8,8	9,0	8,9	97%	8,8	9,1

* Geeft een significant verschil met 2023 aan

Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages

FACTSHEET 2024

Friese waddenveren west, Terschelling



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform
CROW



Ipsos i&o

De **OV-Klantenbarometer** is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd.

Specifieke info



Aantal
respondenten

1.153



Aantal gemeten
vaarten

16



Verdeling respons

Eilandbewoners

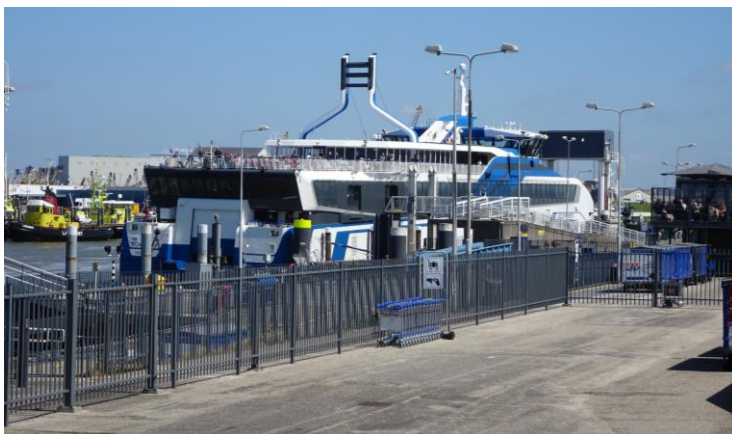


Bezoekers

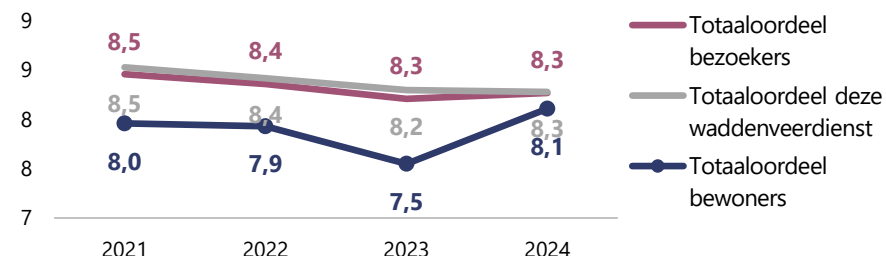
19%

81%

Vervoerder Doeksen



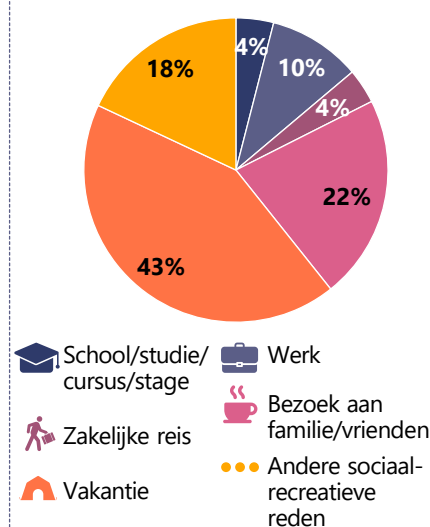
Totaaloordeel gebied



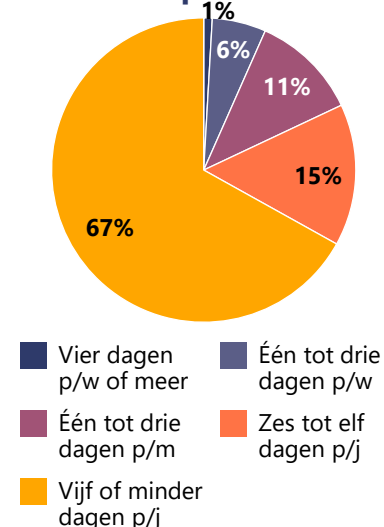
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2021	2022	2023	2024	% 7 of hoger 2024	Oordeel bezoekers 2024	Oordeel bewoners 2024
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9,5	9,4	9,2	9,1	92%	9,0	9,3
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,5	8,4	8,3	8,3	92%	8,3	8,3
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	9,2	9,2	9,1	8,8 *	90%	8,8	8,8
	Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	9,2	9,1	9,1	9,0	96%	9,0	8,9
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,7	8,8	8,8	8,9	98%	8,9	8,9
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	8,6	8,4	8,2	8,3	92%	8,3	8,0
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	8,1	8,0	7,8	8,0 *	87%	8,0	7,8
	Hoe ervaart u het geluid aan boord?	7,4	7,5	6,6	6,8 *	63%	6,7	7,2
	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,8	7,6	7,2	7,3	74%	7,3	6,9
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	7,9	8,1	7,3	7,4	77%	7,3	7,7
 Informatie	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven ? (vertrektijden, route, etc.)	8,2	8,4	8,3	8,2 *	91%	8,2	8,3
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	8,0	8,2	8,1	8,0	87%	7,9	8,1
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	8,5	8,5	8,5	8,5	94%	8,5	8,3
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,7	8,6	8,6	8,7	95%	8,8	8,7
	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	6,2	6,1	5,7	6,0 *	50%	5,9	5,8
	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	4,6	4,8	4,4	4,6	27%	4,4	4,7
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	8,0	8,0	7,7	7,6	78%	7,6	7,4
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,6	8,6	8,4	8,5	91%	8,5	8,5
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per uur) op deze lijn?	7,7	7,8	7,5	7,6	79%	7,6	7,2
 Bagage	Kon u uw bagage moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,7	8,7	8,6	8,6	93%	8,6	8,8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart ?	8,5	8,4	8,2	8,3	96%	8,3	8,1
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	7,3	7,7	7,5	7,5	77%	7,3	7,8
 Drukke	Hoe beoordeelt u de drukke in het vaartuig?	8,0	7,5	7,3	6,9 *	66%	6,8	7,6
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart ?	9,0	8,9	8,9	8,9	97%	8,9	9,2
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,8	8,8	8,9	8,9	97%	8,9	9,0

* Geeft een significant verschil met 2023 aan

Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages

FACTSHEET 2024

Friese waddenveren west, Vlieland



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform
CROW



Ipsos i&o

De **OV-Klantenbarometer** is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd.

Specifieke info



Aantal
respondenten

916



Aantal gemeten
vaarten

16



Verdeling respons

Eilandbewoners



Bezoekers

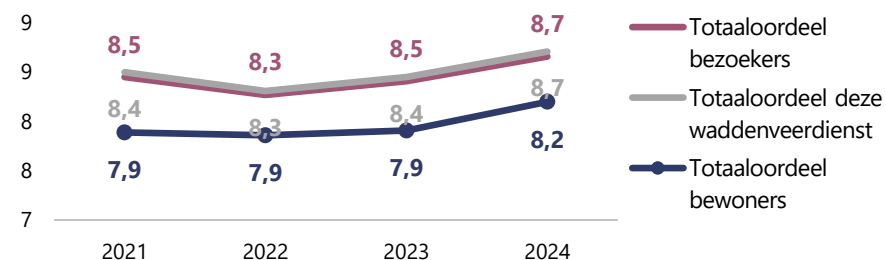
12%

88%

Vervoerder Doeksen



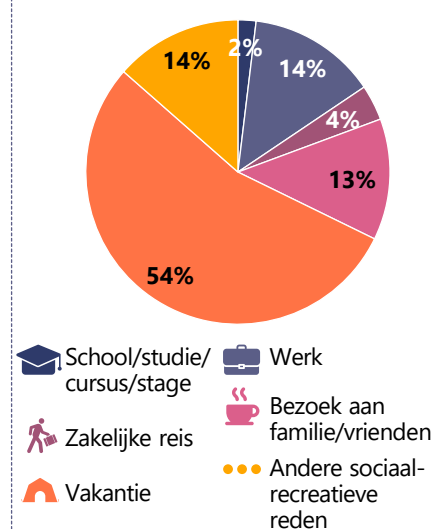
Totaaloordeel gebied



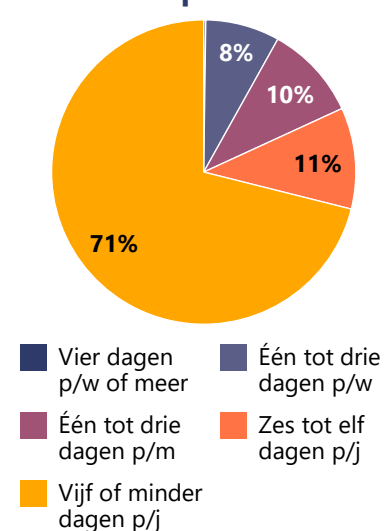
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2021	2022	2023	2024	% 7 of hoger 2024	Oordeel bezoekers 2024	Oordeel bewoners 2024
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9,4	8,7	8,9	9,6 *	99%	9,7	9,4
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,4	8,4	8,4	8,7 *	97%	8,7	8,4
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	9,2	9,3	9,3	9,5 *	98%	9,5	9,1
	Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	9,2	9,1	9,1	9,4 *	98%	9,4	9,2
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,9	8,8	9,0	9,2 *	99%	9,2	9,1
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	8,4	8,3	8,5	8,7 *	97%	8,8	8,0
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	8,0	7,9	8,2	8,4 *	95%	8,5	8,0
	Hoe ervaart u het geluid aan boord?	7,5	7,1	7,3	7,7 *	82%	7,8	6,9
	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,8	7,7	7,9	7,9	84%	8,0	6,9
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	7,6	7,6	7,9	7,9	85%	7,9	7,7
 Informatie	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven ? (vertrektijden, route, etc.)	8,3	8,3	8,4	8,6 *	94%	8,6	8,4
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	8,1	8,0	8,3	8,4	92%	8,4	8,1
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	8,5	8,5	8,6	8,7 *	97%	8,7	8,4
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,7	8,6	8,7	8,9 *	97%	8,9	8,8
	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	6,5	6,2	6,1	6,2	54%	6,2	6,1
	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	4,9	5,1	5,2	5,0	36%	5,5	3,6
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	7,7	7,4	7,7	8,0 *	82%	8,1	7,4
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,6	8,4	8,4	8,9 *	95%	8,9	8,6
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per uur) op deze lijn?	7,1	6,9	7,0	7,3 *	69%	7,4	6,3
 Bagage	Kon u uw bagage moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,6	8,4	8,6	9,1 *	97%	9,1	8,8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart ?	8,4	8,3	8,4	8,7 *	99%	8,7	8,2
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	7,8	7,8	7,5	7,7	82%	7,8	7,3
 Drukke	Hoe beoordeelt u de drukke in het vaartuig?	7,5	6,4	7,0	8,3 *	86%	8,3	7,8
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart ?	9,1	9,0	9,0	9,3 *	99%	9,3	9,3
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,9	8,8	8,9	9,2 *	99%	9,2	9,3

* Geeft een significant verschil met 2023 aan

Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages