

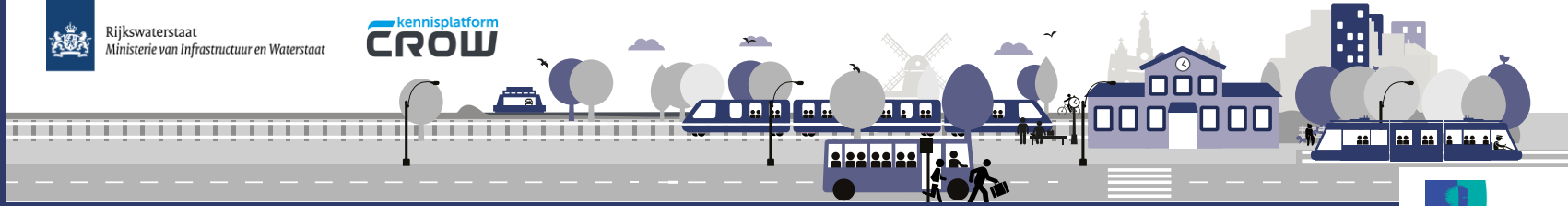
# FACTSHEET 2024

## Friese waddenveren oost Schiermonnikoog



Rijkswaterstaat  
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform  
**CROW**



### Concept

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**



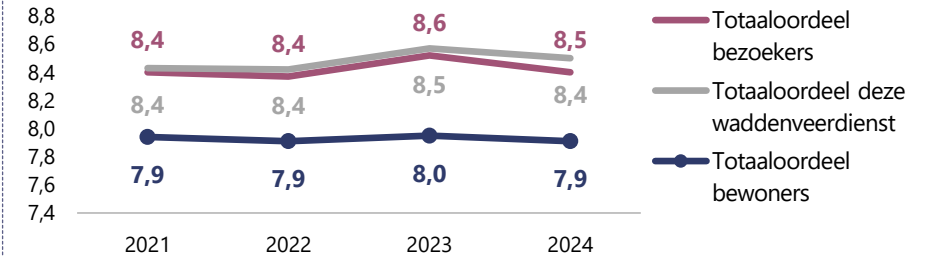
Verdeling respons  
Eilandbewoners Bezoekers



Vervoerder  
**Wagenborg**



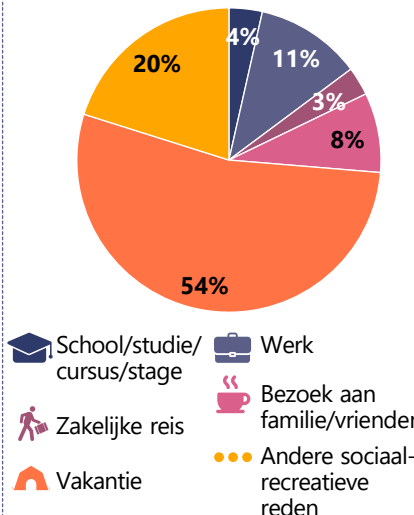
### Totaaloordeel gebied



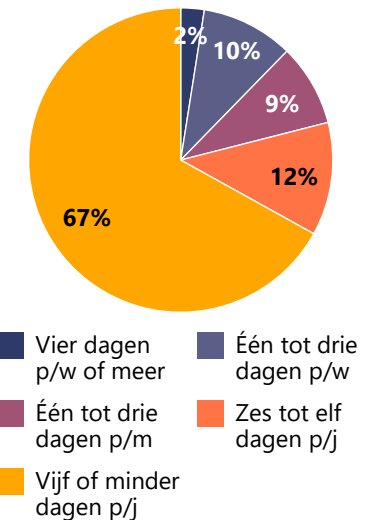
### Verbeterpunten

- Prijs vervoerbewijs persoon**
- Geluid in het vaartuig**
- Aantal keer dat deze dienst vaart**

### Motief



### Frequentie



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