

# 5 Klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren

Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer de klanttevredenheid onder de reizigers op veerdiensten van en naar de Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.

De resultaten van dit onderzoek worden niet gebruikt voor de totaalcijfers voor openbaar vervoer in Nederland. De Friese Waddenveren vallen volgens de definitie niet onder het openbaar vervoer. Er is dus geen relatie met alle andere cijfers in dit rapport. Wel is voor het onderzoek naar klanttevredenheid van reizigers op deze veerdiensten een vragenlijst gebruikt die qua opzet, uitvoering en inhoud sterk lijkt op die van het openbaar vervoer. Zie hiervoor ook bijlage 1.

Tabel 21 toont het totaaloordeel van de Waddenveren per onderzoeksgebied en in totaal. De tabel toont of het verschil in het totaaloordeel tussen 2023 en 2024 significant is. Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. Verschillen tussen 2024 en 2023 zijn getoetst op significantie. Een significant verschil betekent dat de kans dat het gevonden verschil op toeval berust, kleiner is dan vijf procent.

Tabel 21. Totaaloordeel vaart per onderzoeksgebied Waddenveren en totaal Waddenveren

|                    | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | N 2024 | Sign 95% |
|--------------------|------|------|------|------|--------|----------|
| Vlieland           | 8,4  | 8,3  | 8,4  | 8,7  | 916    | Ja       |
| Terschelling       | 8,5  | 8,4  | 8,2  | 8,3  | 1.153  | Nee      |
| Ameland            | 8,3  | 8,3  | 7,6  | 8,3  | 881    | Ja       |
| Schiermonnikoog    | 8,4  | 8,4  | 8,5  | 8,4  | 700    | Ja       |
| Totaal Waddenveren | 8,4  | 8,3  | 8,2  | 8,4  | 3.650  | Ja       |

De Friese Waddenveren scoren in totaal in 2024 gemiddeld een 8,4, dit is significant hoger dan in 2023 (8,2). Veerdienst Vlieland scoort met een 8,7 het hoogst. Veerdienst Ameland had in 2023 een dip (7,6), maar scoort in 2024 weer ruim boven de 8 (8,3).

Tabel 22 geeft een overzicht van de deeloordelen. De vier veerdiensten scoren redelijk gelijk voor de verschillende deeloordelen. Op de veerdiensten Vlieland en Terschelling krijgt Zitplaats van alle deeloordelen het hoogste cijfer. Op de veerdiensten Ameland en Schiermonnikoog beoordelen reizigers het Opstapgemak het hoogst.

Op alle vier de veerdiensten krijgt de Prijs per motorvoertuig van de deeloordelen het laagste cijfer. Bij de veerdiensten Vlieland, Terschelling en Ameland wordt dit in laagste beoordeling gevolgd door de Prijs per persoon. Op de veerdienst Schiermonnikoog krijgt Informatie bij vertragen het één na laagste cijfer.



Tabel 23 geeft een overzicht van prijzen van de overtochten en de klantoordelen over prijs en prijs motorvoertuig. We zien hier geen duidelijk verband tussen de hoogte van de prijs van de overtocht en het oordeel.

**Tabel 22.** Deeloordeelen over de vaarten op de Waddenveren

|                             | Vlieland   | Terschelling | Ameland    | Schiermonnikoog |
|-----------------------------|------------|--------------|------------|-----------------|
| Zitplaats                   | 9,6        | 9,1          | 8,7        | 9,0             |
| Netheid wachtruimte         | 8,7        | 8,3          | 8,3        | 8,4             |
| Stiptheid                   | 9,5        | 8,8          | 9,0        | 9,1             |
| Opstapgemak                 | 9,4        | 9,0          | 9,2        | 9,2             |
| Klantvriendelijkheid        | 9,2        | 8,9          | 8,8        | 8,9             |
| Netheid vaartuig            | 8,7        | 8,3          | 8,1        | 8,3             |
| Netheid sanitair            | 8,4        | 8,0          | 7,9        | 8,2             |
| Geluid                      | 7,7        | 6,8          | 7,1        | 6,5             |
| Klimaat in het vaartuig     | 7,9        | 7,3          | 7,9        | 7,9             |
| Inrichting                  | 7,9        | 7,4          | 7,5        | 7,6             |
| Informatie bij vertrek      | 8,6        | 8,2          | 8,3        | 8,0             |
| Informatie tijdens vaart    | 8,4        | 8,0          | 8,0        | 7,9             |
| Informatie bij boeken       | 8,7        | 8,5          | 8,3        | 8,2             |
| Aankoop vervoersbewijs      | 8,9        | 8,7          | 8,4        | 8,3             |
| Prijs per persoon           | 6,2        | 6,0          | 6,1        | 6,5             |
| Prijs per motorvoertuig [1] | 5,0        | 4,6          | 4,6        | 5,6             |
| Last medereizigers          | 8,0        | 7,6          | 7,9        | 7,7             |
| Ontspannen                  | 8,9        | 8,5          | 8,6        | 8,6             |
| Frequentie                  | 7,3        | 7,6          | 7,2        | 7,6             |
| Bagage                      | 9,1        | 8,6          | 8,5        | 8,6             |
| Informatie bij vertragingen | 7,7        | 7,5          | 6,6        | 6,3             |
| Drukke                      | 8,3        | 6,9          | 6,7        | 7,0             |
| Veiligheid vaart            | 9,3        | 8,9          | 9,0        | 9,1             |
| Veiligheid wachtruimte      | 9,2        | 8,9          | 8,9        | 8,9             |
| <b>Totaaloordeel</b>        | <b>8,7</b> | <b>8,3</b>   | <b>8,3</b> | <b>8,4</b>      |

[1] Enkel ingevuld door personen die gebruik maken van een motorvoertuig.

**Tabel 23.** Prijs en oordeel Prijs voor de vier Waddenveerdiensten, overtocht en meenemen motorvoertuig

|                             | Vlieland | Terschelling | Ameland  | Schiermonnikoog |
|-----------------------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| Prijs voetpassagier (laag)  | € 26,96  | € 26,96      | € 17,04  | € 17,23         |
| Prijs voetpassagier (hoog)  | € 34,60  | € 34,60      | € 20,04  | € 20,23         |
| Oordeel prijs               | 6,2      | 6            | 6,1      | 6,5             |
| Prijs motorvoertuig (laag)  | € 154,93 | € 154,93     | € 107,70 | € 107,70        |
| Prijs motorvoertuig (hoog)  | € 203,36 | € 203,36     | € 129,20 | € 129,20        |
| Oordeel prijs motorvoertuig | 5        | 4,6          | 4,6      | 5,6             |