

Wagenborg passagiersdiensten wil graag te weten komen wat de passagiers vinden van de faciliteiten op de boot en de reis van en naar de eilanden. Aangezien klantvriendelijkheid bij ons hoog in het vaandel staat, vragen wij u vriendelijk deze korte enquête in te vullen. Wij zullen aan de hand van uw mening ons product en onze service evalueren en indien nodig aanpassen.

Daarnaast bevat deze enquête een aantal vragen voor een onderzoek naar de ervaring van de dienstregeling zoals deze nu is. Dit is onderdeel van een onafhankelijk onderzoek naar verbetermogelijkheden van onze dienstregeling, uitgevoerd door Goudappel Coffeng.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

De heer G. van Langen, Directeur

In te vullen door de enquêteur	
Overtocht:	Ameland (s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is)
Richting:	heenweg / terugweg (s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is)
Datum:	
Tijdstip:	

Wilt u ons een rapportcijfer (1 voor zeer slecht, 10 voor uitstekend) geven op de volgende onderdelen?

Het kan zijn dat een onderdeel niet van toepassing is. U hoeft dan niets in te vullen.

Wat vindt u van:

	Cijfer 1-10
De procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen	<input type="checkbox"/>
De telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten	<input type="checkbox"/>
De wachttijden bij de kaartenverkoop	<input type="checkbox"/>
De wachtruimte aan de wal	<input type="checkbox"/>
De kaartenverkoop, gelet op service en snelheid aan boord gaan	<input type="checkbox"/>
De informatievoorzieningen in en rond de wachtruimte	<input type="checkbox"/>
Het vervoer van de bagage	<input type="checkbox"/>
Het inschepen, de wijze waarop passagiers aan boord gaan	<input type="checkbox"/>
De procedure van het op- en afrijden van de auto's	<input type="checkbox"/>
De zitmogelijkheden en comfort binnen	<input type="checkbox"/>

De zitmogelijkheden en comfort buiten

Onze catering

Onze sanitaire voorzieningen

De behulpzaamheid van het personeel

Het ontschepen, de wijze waarop passagiers van boord gaan

De prijs van het kaartje in relatie tot de reis en de service

Hoe tevreden bent u met de overtocht als geheel?

Heeft u suggesties of op- en aanmerkingen?

.....

.....

.....

In welke provincie woont u?

- Friesland
- Groningen
- Drenthe
- Overijssel
- Gelderland
- Flevoland
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Utrecht
- Noord-Brabant
- Limburg
- Zeeland

Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

Wat is het doel van uw reis?

- Dagtocht
- Vakantie
- Zakelijk
- Ik woon op het eiland

Hoe is uw gezelschap samengesteld?

- Alleen
- Samen met vriend(in) of partner
- Met partner en kinderen
- Alleen met kinderen
- Een groep
- Anders namelijk:

Indien u met een groep naar het eiland komt, hoe groot is deze groep?

..... personen

Met welk vervoermiddel reist u naar de veerboot?

- Auto / motorfiets
- Fiets / racefiets / e-bike
- Brommer / scooter
- Openbaar vervoer (bus/trein)
- Lopend
- Anders, namelijk:

In welke leeftijdscategorie valt u?

- < 20
- 21 – 50
- > 50

Woont u op het eiland?

- Ja
 Nee

Heeft u uw auto meegenomen op de veerboot?

- Ja
 Nee

Deze vraag hoeft u alleen in te vullen als u niet op Ameland woont.

Hoeveel geld verwacht u uit te geven/ heeft u uitgegeven tijdens uw verblijf op Ameland

Inclusief overnachting, als u het niet weet geef dan een schatting.

€.....,-

- Wil ik niet zeggen

Hoe vaak per jaar gaat u naar Ameland (heen en weer telt als 1 keer):

- Eén keer per week of vaker
 Tussen de één en vier keer per maand
 Minder dan één keer per maand maar ten minste één keer per jaar
 Minder dan één keer per jaar.

Hoe belangrijk vindt u het dat de veerboot op tijd vaart?

- Zeer belangrijk Belangrijk Neutraal Onbelangrijk Zeer onbelangrijk

Hoe vaak heeft de veerboot vertraging wanneer u er gebruik van maakt?

Beantwoord deze vraag alleen als u één keer in de maand of vaker met de veerboot van en naar Ameland reist.

- Zeer zelden Zelden Af en toe Vaak Zeer vaak

Reserveringen

De volgende vragen gaan over het reserveren van de veerboot.

Stelt u zich bij het beantwoorden van de volgende vragen voor dat u voor uw huidige bezoek een plek op de boot wilt reserveren **van** Holwerd **naar** Ameland.

Wat was voor u de ideale tijd geweest om af te varen?

..... uur

Geef voor elk van de volgende afvaarttijden naar Ameland aan of dit een voor u acceptabele afvaarttijd is.

Afvaarttijd:

7.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
8.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
9.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
10.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
11.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
12.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
13.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
14.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
15.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
16.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
17.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
18.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
19.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
20.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
21.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
22.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel
23.30 uur	<input type="checkbox"/> Acceptabel	<input type="checkbox"/> niet acceptabel

Wat had u gedaan als alle vaarten naar Ameland die u acceptabel vindt vol geboekt waren?

- Een dag eerder geboekt (1 dag langer op het eiland)
- Een dag later geboekt (1 dag korter op het eiland)
- Een andere dag geboekt (even lang op het eiland, maar op een ander moment)
- Een andere bestemming gekozen/ niet meer naar Ameland gegaan
- Anders, namelijk:

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Wagenborg Passagiersdienste möchte gerne wissen was die Passagiere von den Einrichtungen auf der Fähre und den Fahrten zu und von den Inseln finden. Da Kundenfreundlichkeit für uns sehr wichtig ist, möchten wir Sie freundlich bitten, diesen Fragebogen auszufüllen. Wir werden Ihre Meinung auswerten, und wenn nötig, den Service verbessern.

Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Kooperation.

G. van Langen, Direktor

Auszufüllen vom Interviewer	
Overtocht:	Ameland (s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is)
Richting:	heenweg / terugweg (s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is)
Datum:	
Tijdstip:	

Wir möchten gerne Ihre Meinung über folgendes wissen:

Es kann sein, dass ein Teil des Fragebogens für Sie nicht relevant ist. Bitte dann nichts ausfüllen.

Was halten Sie von:

Nummer 1-10

Prozedur im Zusammenhang bezüglich Autoreservierungen und Gruppeanmeldungen

Informationen per Telefon über Preise und Abfahrt (Stundenpläne)

Dauer der Wartezeit beim Kartenverkauf

Die Wartezimmer

Ticketverkauf in Bezug auf den Service und der Handlungsschnelligkeit

Bereitstellung von Informationen in und um das Wartezimmer

Transport des Gepäck

Einschiffen, die Art und Weise wie die Gäste an Bord gehen

Prozedur des ein- und ausschiffen von Autos

Einrichtungen und Komfort der Sitzmöglichkeiten innen

Einrichtungen und Komfort der Sitzmöglichkeiten außen

Unsere Catering

Unsere Sanitäre Einrichtungen

Hilfsbereitschaft Personal

Prozedur des Ausschiffens

Preis der Tickets in Bezug auf die Reise und erhaltenen Service

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Überfahrt?

Haben Sie Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge?

.....

.....

.....

In welchem Bundesland wohnen Sie?

- Schleswig-Holstein
- Mecklenburg-Vorpommern
- Brandenburg
- Berlin
- Sachsen-Anhalt
- Sachsen
- Hamburg
- Niedersachsen
- Bremen
- Nordrhein-Westfalen
- Hessen
- Thüringen
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Baden-Württemberg
- Bayern

Was ist Ihr Geschlecht?

- Mann
- Frau

Was ist der Grund für Ihre Reise?

- Tagestrip
- (Kurz-) Urlaub
- Geschäftlich
- Ich wohne auf der Insel

Mit wem reisen Sie?

- Alleine
- Zusammen mit Freund(in) oder Partner
- Mit Partner und Kindern
- Alleine mit Kindern
- Mit einer Gruppe
- Anderes:.....

Wenn Sie mit einer Gruppe reisen, wie groß ist dieser Gruppe?

..... Personen

Mit welchem Transportmittel sind Sie zur Fähre gekommen?

- Auto / Motorrad
- Fahrrad / Rennrad / E-Bike
- Moped / Motorroller
- Öffentlicher Verkehr
- Laufend
- Anderes, nämlich

Welcher Altersklasse gehören Sie an?

- <20
- 21-50
- >50

Wohnen Sie auf der Insel?

- Ja
- Nein

Haben Sie Ihr Auto auf die Fähre mitgenommen?

- Ja
 Nein

Die nachfolgende Frage ist nur dann zu beantworten, wenn Sie nicht auf Ameland wohnen.

Wie viel Geld erwarten Sie auszugeben bzw. haben Sie während Ihres Aufenthalts in Ameland ausgegeben?

Inklusive Übernachtung. Bitte geben Sie eine Schätzung an, wenn Ihnen der genaue Betrag nicht bekannt ist.

€.....,-

Wie oft reisen Sie nach Ameland? (An- und Abreise von und nach Ameland wird als eine Reise gezählt)

- Einmal pro Woche oder öfters
 Ein bis vier Mal pro Monat
 Weniger als einmal pro Monat, aber mindestens einmal im Jahr
 Weniger als einmal im Jahr

Wie wichtig ist Ihnen die pünktliche Abfahrt der Fähre?

- Sehr wichtig Wichtig Neutral Unwichtig Sehr unwichtig

Wie oft ist die Fähre verspätet, wenn Sie diese nutzen möchten?

Bitte beantworten Sie diese Frage nur dann, wenn Sie mindestens einmal pro Monat oder öfters die Fähre von und nach Ameland nutzen.

- Sehr selten Selten Gelegentlich Oft Sehr oft

Reservierungen

In den folgenden Fragen geht es um die Reservierung der Fähre.

Bitte beantworten Sie die Fragen auf Ihre heutige Reservierung in der Fähre **von Holwerd nach** Ameland bezogen.

Was wäre für Sie die ideale Abfahrtszeit gewesen?

..... Uhr

Bitte geben Sie bei allen unten stehenden Abfahrtszeiten an, ob diese für Ihre geplante Reise akzeptabel sind.

Abfahrtszeit:

7.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
8.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
9.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
10.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
11.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
12.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
13.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
14.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
15.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
16.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
17.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
18.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
19.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
20.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
21.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
22.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel
23.30 Uhr	<input type="checkbox"/> Akzeptabel	<input type="checkbox"/> Nicht akzeptabel

Für welche Alternative würden Sie sich entscheiden, wenn alle für Sie akzeptablen Abfahrtszeiten ausgebucht wären?

- Einen Tag früher gebucht (1 Tag länger auf der Insel)
- einen Tag später gebucht (1 Tag kürzer auf der Insel)
- An einem anderen Tag gebucht (genauso lang auf der Insel, aber zu einem anderen Zeitpunkt)
- Eine anderes Reiseziel gebucht/ nicht mehr nach Ameland reisen
- Andere Möglichkeit, nämlich:

Vielen Dank für Ihre Kooperation.

Wagenborg passenger services would like to know what passengers think of the facilities on-board during the journey to and from the islands Ameland and Schiermonnikoog. Since customer service is a high priority for us, we kindly ask you to fill out this short questionnaire. Based on your opinion we will evaluate our product and service and, if necessary, adjust it.

Furthermore this questionnaire contains a few questions on how people rate the current timetable. These questions are part of an independent research into points of improvement on our timetable, conducted by Goudappel Coffeng bv.

Thank you in advance for your cooperation,

G. van Langen, Director

To fill out by the questioner		
Overtocht:	Ameland	(s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is)
Richting:	heenweg / terugweg	(s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is)
Datum:		
Tijdstip:		

Please give a grade (1 for very bad, 10 for excellent) on the following components.

It may be that a component is not applicable. In this case it is not necessary to fill this out.

How do you evaluate:

	Grade (1-10)
Quality of procedure in regard to car reservations / group reservations	<input type="checkbox"/>
Quality of information by phone and information in regard to prices and departures	<input type="checkbox"/>
Waiting time at the ticket office	<input type="checkbox"/>
Quality of waiting room at point of departure	<input type="checkbox"/>
Service levels sales office in regard to embarkation speed	<input type="checkbox"/>
Quality of information in waiting room	<input type="checkbox"/>
Quality of transport of luggage service	<input type="checkbox"/>
Quality of boarding process	<input type="checkbox"/>
Quality of procedure of loading and unloading cars	<input type="checkbox"/>
Quality of seating options and comfort inside boat	<input type="checkbox"/>
Quality of seating options and comfort outside, but on board	<input type="checkbox"/>

Quality of our catering on board

Quality of our sanitary facilities (toilets) on board

Quality of helpfulness of the staff on board

Quality of disembarkation

Price of the ticket in relation to the journey and service

How satisfied are you with the crossing as a whole?

Do you have any suggestions or comments?

.....

.....

.....

In which country do you live?

.....

What is your gender?

- Male
- Female

What is the goal of your journey?

- Daytrip
- Holiday
- Business
- I am a resident of the island

With whom are you travelling?

- Alone
- Together with (boy, girl)friend or partner
- With partner and children
- Alone with children

- A group
- Other, namely:

If you are travelling with a group, how large is this group?

..... people

What means of transportation did you use to get to boat departure point?

- Car / motorbike
- Bicycle / racing bike / e-bike
- Moped / scooter
- Public transportation (bus/train)
- On foot
- Other, namely:

Which age category do you belong to?

- Below 20 years old
- Between 21 – 50 years old
- Above 50 years old

Do you live on the island?

- Yes
- No

Did you bring your car on the ferry?

- Yes
- No

Answer the next question only if you are not a resident of Ameland.

How much money do you expect to spend/did you spend during your stay on Ameland?

Including accommodation, if you do not know the exact amount you can give an estimation.

€..... ,-

How often do you go to Ameland? (to and from count as 1 visit).

- Once a week or more.
- Between one and four times a month.
- Less than once a month, but at least once a year.
- Less than once a year.

Please indicate how important it is to you that the ferry departs on time.

- Very important
- Important
- Moderately important
- Slightly important
- Not important

Answer the next question only when you travel to Ameland more than once a month.

How often, when you make use of the ferry, is it delayed?

- Always
- Very often
- Sometimes
- Rarely
- Never

Reservations

The next few questions are about making reservations for the ferry *from* Holwerd *to* Ameland.
When answering the questions imagine that you would like to book a ticket for your current visit.

What would have been the ideal departure time for your trip from Holwerd to Ameland?

..... a.m./p.m.

For the following departure times please indicate whether these would have been acceptable for your trip.

Departure time:

- | | | |
|------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 7.30 a.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 8.30 a.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 9.30 a.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 10.30 a.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 11.30 a.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 00.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 1.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 2.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 3.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 4.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 5.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 6.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 7.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 8.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 9.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 10.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |
| 11.30 p.m. | <input type="checkbox"/> acceptable | <input type="checkbox"/> unacceptable |

What would you have done if all departure times you deemed acceptable had been fully booked on your preferred date?

- Booked a day early (and stayed on Ameland one day longer)
- Booked a day later (and stayed on Ameland one day less)
- Booked a different day (but stayed on Ameland the same amount of time)
- Chose a different destination/ would not go to Ameland at all.
- Other:

Thank you very much for your cooperation.