

BIJLAGEN

- I **Overzicht tarieven 2024**
- II **Klanttevredenheidsonderzoeken CROW**
in opdracht concessieverlener
 - Ameland
 - Schiermonnikoog
- III **Tevredenheidsonderzoek reizigers Steden in opdracht WPD**

	Prijs	Zomertarief 01/04 t/m 30/09	Inclusief toeristen- belasting
AMELAND-HOLWERT			
Tarieven 2024, inclusief 9% btw			
Soort tarief *			
Eilandbezoekers			
Retour Veerdienst			
Volwassene	16,45	19,35	2,00
Kind 4 t/m 11 jaar	9,25	10,65	2,00
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Groep volwassene***	15,00	17,60	2,00
Groep kind 4 t/m 11 jaar***	8,50	9,80	2,00
Retour 1x veerdienst 1x sneldienst			
Volwassene	25,05	27,95	2,00
Kind 4 t/m 11 jaar	17,85	19,25	2,00
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Retour Sneldienst			
Volwassene	33,70	36,60	2,00
Kind 4 t/m 11 jaar	26,50	27,90	2,00
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Enkele reis			
<i>alleen mogelijk vanaf het eiland</i>			
Veerdienst			
Volwassene	7,20	8,65	
Kind 4 t/m 11 jaar	3,60	4,30	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
Sneldienst			
Volwassene	15,85	17,30	
Kind 4 t/m 11 jaar	12,25	12,95	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
WPD Pashouders			
Wagenborgpas	7,50		
Retour veerdienst			
10 vaartentegoed veerdienst volwassene**	150,10	176,15	20,00
20 vaartentegoed veerdienst volwassene**	271,30	317,60	40,00
Enkele reis sneldienst			
Toeslagticket sneldienst*	8,65		
10 vaartentegoed sneldienst**	77,90		
20 vaartentegoed sneldienst**	138,45		
<i>alleen in combinatie met een geldig veerdienstticket</i>			
Mee aan boord			
Hond	7,25	8,65	
Rijwiel	10,10	12,15	
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	19,05	22,85	
Kar	7,25	8,65	
Bromfiets/scooter	20,20	24,30	
Motor	25,90	31,05	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	103,50	124,20	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m **	931,50	1117,80	
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	25,40	30,45	
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	50,80	60,90	
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	50,80	60,90	
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	25,40	30,45	



Forenzen			
Retour veerdienst			
10-vaartentegoed veerdienst	58,00		
Halfjaarabonnement veerdienst volwassene	90,60		
Eilanders			
Retour veerdienst			
Volwassene	7,25		
Kind 4 t/m 11 jaar	3,60		
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis		
10 vaartentegoed veerdienst volwassene	58,00		
10 vaartentegoed veerdienst kind 4 t/m 11 jaar	28,80		
Halfjaarabonnement veerdienst volwassene	90,60		
Halfjaarabonnement veerdienst kind 4 t/m 11 jaar	45,00		
Enkele reis sneldienst			
Toeslagticket sneldienst*	8,65		
10 vaartentegoed sneldienst**	77,90		
20 vaartentegoed sneldienst**	138,45		
<i>alleen in combinatie met een geldig veerdienstticket</i>			
Mee aan boord			
Hond	3,60		
Rijwiel	5,05		
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	10,15		
Kar	3,60		
Bromfiets/scooter	12,15		
Motor	15,55		
5-vaartentegoed motor	62,20		
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	62,10		
5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	248,40		
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	19,05		
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	38,10		
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	38,10		
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	15,25		

Per 1 januari zijn tickets met tarieven van voorgaande jaren niet meer geldig, m.u.v. meervaartentegoeden.

- * Een toeslagticket voor de sneldienst (altijd enkele reis) is alleen te boeken voor Wagenborg Pashouders en geldig in combinatie met een geldig vervoersbewijs voor de veerdienst.
- ** De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuig gebonden. De tegoeden voor de veerdienst zijn één keer per dag voor één persoon/voertuig te gebruiken. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, hoeft men geen zomertoeslag te betalen.
- *** Het groepstarief is uitsluitend van toepassing op overtochten met de veerdienst voor groepen vanaf 15 personen, mits de overtocht minimaal een dag van tevoren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.



LAUWERSOOG-SCHIERMONNIKOOG Tarieven 2024, inclusief 9% btw Soort tarief *	Prijs	Zomertarief 01/04 t/m 30/09	Inclusief toeristen- belasting
<u>Niet pashouders</u>			
Retour Veerdienst			
Volwassene	16,65	19,55	2,19
Kind 4 t/m 11 jaar	9,40	10,85	2,19
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Groep volwassene***	15,20	17,80	2,19
Groep kind 4 t/m 11 jaar***	8,70	10,00	2,19
Retour 1x veerdienst 1x sneldienst			
Volwassene	25,25	28,15	2,19
Kind 4 t/m 11 jaar	18,05	19,45	2,19
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Retour Sneldienst			
Volwassene	33,90	36,80	2,19
Kind 4 t/m 11 jaar	26,70	28,10	2,19
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
<u>Enkele reis</u> <i>alleen mogelijk vanaf het eiland</i>			
Veerdienst			
Volwassene	7,20	8,65	
Kind 4 t/m 11 jaar	3,60	4,30	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
Sneldienst			
Volwassene	15,85	17,30	
Kind 4 t/m 11 jaar	12,25	12,95	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
<u>Pashouders</u>			
Wagenborgpas	7,50		
Retour veerdienst			
10 vaartentegoed veerdienst volwassene**	152,00	178,05	21,90
20 vaartentegoed veerdienst volwassene**	275,10	321,40	43,80
Enkele reis sneldienst			
Toeslagticket sneldienst*	8,65		
10 vaartentegoed sneldienst**	77,90		
20 vaartentegoed sneldienst**	138,45		
<i>alleen in combinatie met een geldig veerdienstticket</i>			
<u>Mee aan boord</u>			
Hond	7,25	8,65	
Rijwiel	10,10	12,15	
Rijwildrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	19,05	22,85	
Kar	7,25	8,65	
Bromfiets/scooter	20,20	24,30	
Motor	25,90	31,05	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	103,50	124,20	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m **	931,50	1117,80	
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	25,40	30,45	
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	50,80	60,90	
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	50,80	60,90	
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	25,40	30,45	

Forenzen			
Retour veerdienst	58,00		
10-vaartentegoed veerdienst	90,60		
Halfjaarabonnement veerdienst volwassene			
Eilanders			
Retour veerdienst	7,25		
Volwassene	3,60		
Kind 4 t/m 11 jaar	gratis		
Kind 0 t/m 3 jaar			
10 vaartentegoed veerdienst volwassene	58,00		
10 vaartentegoed veerdienst kind 4 t/m 11 jaar	28,80		
Halfjaarabonnement veerdienst volwassene	90,60		
Halfjaarabonnement veerdienst kind 4 t/m 11 jaar	45,00		
Enkele reis sneldienst	8,65		
Toeslagticket sneldienst*	77,90		
10 vaartentegoed sneldienst**	138,45		
20 vaartentegoed sneldienst**			
<i>alleen in combinatie met een geldig veerdienstticket</i>			
Mee aan boord	3,60		
Hond	5,05		
Rijwiel	10,15		
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	3,60		
Kar	12,15		
Bromfiets/scooter	15,55		
Motor	62,20		
5-vaartentegoed motor	62,10		
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	248,40		
5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	19,05		
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	38,10		
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	38,10		
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	15,25		
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter			

Per 1 januari zijn tickets met tarieven van voorgaande jaren niet meer geldig, m.u.v. meervaartentegoeden.

- * Een toeslagticket voor de sneldienst (altijd enkele reis) is alleen te boeken voor Wagenborg Pashouders en geldig in combinatie met een geldig vervoersbewijs voor de veerdienst.
- ** De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuig gebonden. De tegoeden voor de veerdienst zijn één keer per dag voor één persoon/voertuig te gebruiken. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, hoeft men geen zomertoeslag te betalen.
- *** Het groepstarief is uitsluitend van toepassing op overtochten met de veerdienst voor groepen vanaf 15 personen, mits de overtocht minimaal een dag van tevoren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.

FACTSHEET 2023 WADDENVERDIENST AMELAND

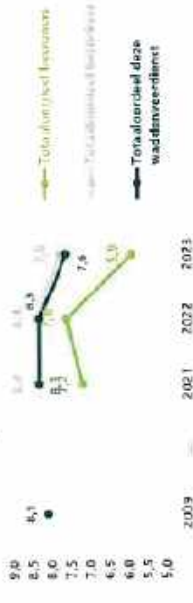


Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat



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 Waddenvieren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is OV-autoriteiten in staat te stellen de klantwaarding 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 is sinds 2001 elk jaar uitgevoerd. In 2020 en 2021 was het onderzoek vanwege corona gemankeerd: van 2020 zijn er geen jaarcijfers en die van 2021 voldoen niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. De cijfers van 2022 en 2023 zijn kwalitatief goede jaarcijfers.

Totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Ten opzichte van 2009 valt o.a. de lagere waardering van stiptheid en frequentie op.

Verbeterpunten

1. Stiptheid van deze vaart
2. Aantal keer dat deze dienst vaart
3. Niets

Specifieke info



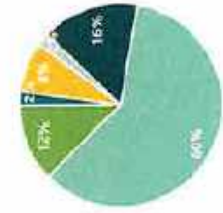
Vervoerder: Wagborg



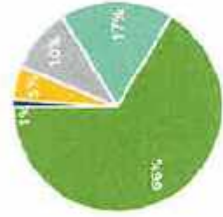
Bescherming persoonlijke levenssfeer












Motief



Frequentie










- Stiptheid van de vaart
- Aantal keer dat de dienst vaart
- Niets
- Overige
- Wagborg
- Stiptheid van de vaart
- Aantal keer dat de dienst vaart
- Niets
- Overige
- Wagborg
- Stiptheid van de vaart
- Aantal keer dat de dienst vaart
- Niets
- Overige

Thema	Vraag	2009	2021	2022	2023	Voldoet ?*	% 7 of hoger 2023	Ordeel bezoekers 2023+*	Ordeel bewoners 2023
	Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9,1	8,9	9,0	8,1	Ja	80%	8,2	7,1
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	7,9	8,3	8,2	7,7		82%	7,8	7,4
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	7,2	7,6	7,8	5,7	Ja	44%	5,9	3,7
	Kon u makkelijk of makkelijk aan boord komen?	8,6	9,1	9,1	8,4		80%	8,6	7,2
	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,0	8,6	8,6	8,4		92%	8,4	8,2
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	8,1	8,1	8,1	7,8	Ja	84%	7,9	6,9
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	7,7	8,0	7,8	7,4		78%	7,6	6,7
	Hoeervaart u het geluid aan boord?	7,0	6,9	6,9	6,7		59%	6,8	5,9
	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam?	7,7	7,7	8,0	7,6		81%	7,7	7,1
Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig?	7,2	7,2	7,5	7,3		74%	7,4	6,8	
	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven?	7,7	8,0	8,1	7,5		78%	7,6	6,5
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	7,7	7,7	7,8	7,4		76%	7,5	6,8
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	8,1	8,3	8,4	7,9		85%	8,0	7,3
	Vond u het makkelijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen uw reisdoel te laden?	8,3	8,6	8,6	8,3		91%	8,4	7,6
	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	5,9	6,5	6,4	6,1		52%	6,3	4,3
	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	4,4	4,9	4,9	4,4		25%	4,5	3,5
	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers?	7,9	7,6	7,6	7,2		66%	7,3	6,0
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,5	8,5	8,4	8,0		82%	8,1	6,6
	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	8,0	7,9	8,1	6,1	Ja	53%	6,3	4,2
	Kon u uw bagage makkelijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,0	8,7	8,5	7,8		81%	7,9	7,3
	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart?	8,1	8,3	8,3	7,6		84%	7,8	5,9
	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6,6	6,1	6,2	5,8		48%	6,0	4,2
	Hoeervaart u de drukte in het vaartuig?	7,2	7,2	6,8	6,0		53%	6,2	4,6
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart?	8,6	9,0	8,9	8,7		96%	8,8	8,4
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,5	8,8	8,7	8,6		96%	8,6	8,1

Berekening percentage bezoekers

Een significant verschil met de meting uit 2009 is aangegeven met 'Ja'.
 De standaardafwijking (die nodig is om significantie te toetsen) van de data uit 2009 is onbekend, er is een aanname toegepast dat deze hetzelfde is als in de 2023 meting.
 De getoonde cijfers op deze factsheet gaan over alle reizigers, maar in de laatste twee kolommen is een onderscheid gemaakt tussen bezoekers en bewoners.

Thema	Vraag	2009	2021	2022	2023	Voltoet ?*	% 7 of hoger 2023	Oordeel bezoekers 2023**	Oordeel bewoners 2023
	Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,9	8,5	8,5	9,1		94%	9,1	8,8
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,2	8,4	8,3	8,7	Ja	95%	8,7	8,2
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaarttuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	6,9	9,2	9,2	9,2		96%	9,2	8,5
	Kon u makkelijk of makkelijk aan boord komen?	9,0	9,1	9,2	9,4	Ja	98%	9,4	9,1
	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,4	8,8	8,8	9,0		98%	9,1	8,4
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaarttuig is?	8,1	8,3	8,4	8,5	Ja	94%	8,5	8,0
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	7,5	8,1	8,1	8,4	Ja	92%	8,4	7,7
	Hoe ervaart u het geluid aan boord?	6,5	6,6	6,5	6,5		56%	6,5	5,9
	Vindt u het klimaat in dit vaarttuig aangenaam?	7,7	7,7	7,8	7,9		85%	8,0	7,5
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaarttuig?	7,4	7,4	7,8	7,6		79%	7,6	7,2
	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven?	7,8	8,0	8,2	8,3		91%	8,4	7,6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaarttuig?	7,8	7,8	8,0	8,1		88%	8,2	7,3
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	7,8	8,4	8,5	8,5		93%	8,6	7,8
	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen uw reissaldo te laden?	8,4	8,6	8,7	8,8		95%	8,8	8,3
Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	6,3	7,0	6,7	6,8		61%	6,9	5,8	
Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	3,4	6,1	6,0	5,9		46%	6,4	4,5	
	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers?	7,9	7,5	7,5	8,1		83%	8,1	6,8
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,6	8,4	8,4	8,6		93%	8,7	7,8
	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	7,4	7,4	7,4	7,5		74%	7,5	7,2
	Kon u uw bagage makkelijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,5	8,6	8,6	8,7		95%	8,8	8,2
	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart?	8,3	8,4	8,4	8,5	Ja	98%	8,6	8,0
	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	7,0	6,0	6,8	6,9		55%	7,3	5,9
	Hoe ervaart u de drukte in het vaarttuig?	6,5	6,5	6,2	7,2		65%	7,3	6,9
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart?	8,8	8,9	8,9	9,1	Ja	96%	9,1	8,9
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,6	8,7	8,8	9,0	Ja	98%	9,0	8,8

* Een significant verschil met de meting uit 2009 is aangeduid met "Ja".
 De standaardwijking (die nodig is om significantie te toetsen) van de data uit 2009 is onbekend, er is een aanname toegepast dat deze hetzelfde is als in de 2023 meting.
 ** De getoonde cijfers op deze factsheet gaan over alle reizigers, maar in de laatste twee kolommen is een onderscheid gemaakt tussen bezoekers en bewoners.

Tevredenheidsonderzoek reizigers Wagenborg Passagiersdiensten B.V. 2023

Wie zijn de reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog en hoe kijken zij aan tegen de diensten- en serviceverlening die Wagenborg Passagiersdiensten aanbiedt?

Ameland en Schiermonnikoog

Ben Wielenga MSc
European Tourism Futures Institute (ETFI)
November 2023



Voorwoord

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek dat Wagenborg Passagiersdiensten B.V. door het European Tourism Futures Institute (ETFI), verbonden aan NHL Stenden Hogeschool, in 2023 heeft laten uitvoeren onder reizigers op de veer- en sneldiensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. Dit rapport heeft als doel de tevredenheid van reizigers uit te lichten met betrekking tot een verscheidenheid aan onderdelen op de diensten, in de wachtruimtes op de eilanden en aan de wal en op de overige terreinen van Wagenborg.

Als onderzoeksinstituut hebben wij met plezier gewerkt aan de totstandkoming van het rapport en hopen dat die ook naar volle tevredenheid is van de organisatie. Het European Tourism Futures Institute (ETFI) van NHL Stenden University of Applied Sciences wil haar dank uitspreken naar alle betrokkenen die hun medewerking hebben verleend aan de totstandkoming van dit rapport.

Ben Wielenga

November 2023



Contents

Voorwoord	2
1. Inleiding	4
1.1. Doel van het onderzoek	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Methode	5
2.1. Opzet van het onderzoek	5
2.2. Achtergrondkenmerken van de studie	5
2.3. Onderdelen die zijn onderzocht	7
3. Waardering diensten- en serviceverlening Ameland en Schiermonnikoog	8
3.1. Historisch overzicht van de waarderingen van alle reizigers.....	8
3.1.1. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Ameland	8
3.1.2. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Schiermonnikoog	10
3.2. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers	11
3.2.1. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers op de dienst Ameland	11
3.2.2. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers op de dienst Schiermonnikoog	14
3.2.3. Gegeven opmerkingen van reizigers van en naar Ameland	17
3.2.4. Gegeven opmerkingen van reizigers van en naar Schiermonnikoog	18
4. Wensen en behoeften van de reizigers	20
4.1. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van bagagevervoer	20
4.2. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van communiceren met Wagenborg	22
4.3. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van betaalmiddelen	24
4.4. Behoefte van reizigers ten aanzien van reserveringsmogelijkheid	26
5. Achtergrondkenmerken van de reizigers	27
6. Conclusie	30

1. Inleiding

Wagenborg Passagiersdiensten vaart al decennialang tussen Holwerd- Ameland en Lauwersoog-Schiermonnikoog, waarbij het per jaar honderdduizenden reizigers overzet. Het overgrote deel van hen is (zeer) tevreden over hoe hun reis met een dienst van Wagenborg verloopt, maar er zijn ook kritische noten te horen. Het European Tourism Futures Institute (ETFI) van NHL Stenden Hogeschool voert daarom jaarlijks een onderzoek uit onder de reizigers die met Wagenborg reizen om niet alleen inzichten te geven in de tevredenheid van reizigers, maar ook in de kenmerken van hen die met de rederij overvaren naar een van de eilanden. NHL Stenden Hogeschool en ETFI voeren reeds sinds het jaar 2005 de tevredenheidsonderzoeken uit voor Wagenborg.

1.1. Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om te bepalen wie de reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog zijn en hoe zij aankijken tegen de diensten- en serviceverlening die de rederij aanbiedt.

1.2. Leeswijzer

Dit rapport geeft inzicht in de resultaten van het voor- en hoofdseizoen. De resultaten van het herfst- en winterseizoen worden in februari 2024 verwacht. In hoofdstuk 2 wordt allereerst de methode die voor het onderzoek is gebruikt geschetst. Hierin worden de opzet van het onderzoek besproken, de achtergrondkenmerken van de studie en de onderdelen die zijn onderzocht. Hoofdstuk 3 gaat in op de waarderingen die reizigers gegeven hebben op de diensten- en serviceverlening van Wagenborg Passagiersdiensten op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. Er wordt een overzicht gegeven van de waarderingen van reizigers van de laatste drie jaar (2021, 2022, 2023) om veranderingen te kunnen duiden en een uitsplitsing tussen veer- en sneldienstreizigers. Bovendien wordt in dit hoofdstuk een overzicht gegeven van de aanmerkingen die reizigers hebben op de verschillende aspecten op het moment dat deze beneden het rapportcijfer gescoord hebben. In hoofdstuk 4 worden de wensen en behoeften van reizigers uitgelicht met betrekking tot het bagagevervoer, de communicatiemiddelen waar reizigers hun voorkeur naar uitgaat en de voorkeuren voor betaalmiddelen, en de behoefte van reizigers ten aanzien van een reserveringsmogelijkheid voor een zitplaats aan boord. Hoofdstuk 5 schetst de belangrijkste achtergrondkenmerken van de reizigers, waarna hoofdstuk 6 kort de belangrijkste conclusies van deze onderzoeksperiode uitlicht.

2. Methode

In dit hoofdstuk wordt de methode beschreven die voor dit onderzoek is toegepast. Hier wordt specifiek gekeken naar de opzet van het onderzoek, de achtergrondkenmerken van de studie en de onderdelen die aan reizigers is voorgelegd.

2.1. Opzet van het onderzoek

Voor het onderzoek naar de tevredenheid van reizigers die met Wagenborg Passagiersdiensten naar Ameland of Schiermonnikoog reizen, wordt elke onderzoekronde dezelfde vragenlijst gehanteerd. Deze wordt fysiek afgenomen onder reizigers die (voornemens zijn om) van en naar Ameland en Schiermonnikoog (te) reizen. De vragenlijst wordt iedere onderzoekronde opnieuw bekeken en beoordeeld door het ETFI en medewerkers van Wagenborg Passagiersdiensten. Waar nodig vinden er kleine wijzigingen plaats zoals het schrappen van bepaalde vragen en/of het toevoegen van bepaalde onderdelen. Deze brengen de vergelijkbaarheid van de data met eerdere jaren echter niet in gevaar.

Voor het veldwerk is gebruik gemaakt van een professioneel veldwerkbureau die gekwalificeerde enquêteurs de vragenlijsten liet afnemen onder reizigers aan boord van een van de diensten, maar ook op de terreinen van Wagenborg zoals op de parkeerterreinen en in de terminals. Het veldwerk voor deze onderzoekronde heeft op drukke momenten (zoals bijvoorbeeld tijdens en rondom Pasen, in vakanties, tijdens werktijden) plaatsgevonden op doordeweekse en in weekenddagen in het voor- (lente), hoofd- (zomer) en naseizoen (herfst en winter). Voor deze spreiding is gekozen om bijvoorbeeld dagjesmensen, weekendbezoekers, vakantiegasten en zakelijk reizende respondenten te kunnen bereiken, om zo te kunnen waarborgen dat er een verscheidenheid aan respondenten en meningen in de steekproef terecht zou komen. Ten opzichte van eerdere onderzoekrondes is er in deze ronde voor gekozen om een aantal veldwerkmomenten in de herfst- en winterperiode plaats te laten vinden, om ook de mening van reizigers mee te kunnen nemen die in deze periode gebruikmaken van de diensten van Wagenborg Passagiersdiensten. De resultaten van dat seizoen worden in februari verwacht. Dit tussenrapport geeft inzicht in de resultaten van het lente- en zomerseizoen.

2.2. Achtergrondkenmerken van de studie

In totaal zijn er in het voor- en hoofdseizoen 1.945 respondenten verzameld. In het voorseizoen van 2023 waren dat 1.058 respondenten, in het hoofdseizoen 887. In tabel 1 is de verdeling te zien van de respondenten die op de verschillende onderzoekmomenten een vragenlijst hebben ingevuld, en op welke dienst dat heeft plaatsgevonden.

Onderzoekmoment	Ameland	Schiermonnikoog
Goede Vrijdag	107	94
Paasweekend	108	104
Meivakantie	208	128
Gewone dag	0	148
Begin Pinksterweekend	161	0
Begin zomervakantie midden	167	0
Gewone dag / Zomervakantie zuid	90	0
Begin zomervakantie noord	0	143
Zomervakantie noord, midden, zuid	98	0
Zomervakantie noord, zuid, midden aflopend	0	112
Zomervakantie noord	0	104
Zomervakantie noord	0	94
Gewone dag	79	0
Totaal	1018	927

Tabel 1. Onderzoekmomenten in het voor- en hoofdseizoen

In tabel 2 is de verdeling van de respondenten te zien over de eilanden. In totaal zijn er 1.018 respondenten verzameld op de dienst Ameland en 927 op de dienst Schiermonnikoog. Zo'n 50,6% van de respondenten van de respondenten die van en naar Ameland reisden vulden op de heenreis een vragenlijst in. 49,4% deed dat op de terugreis. Voor Schiermonnikoog betrof dat 53,6% op de heenreis en 46,4% op de terugreis.

	Aantal	%
Ameland	1018	52,3%
Schiermonnikoog	927	47,7%
Totaal	1945	100,0%

Tabel 2. Verdeling respondenten per eiland

Er is zowel onder reizigers op de veer- als op de sneldienst geënquêteerd. Op de veerdienst zijn in totaal 1.392 respondenten opgehaald, op de sneldienst waren dat er 553. Op de veerdienst van en naar Ameland zijn in totaal 666 respondenten opgehaald en 352 op de sneldienst. Voor Schiermonnikoog waren dat 726 op de veerdienst en 201 op de sneldienst (tabel 3).

	Veerdienst	Sneldienst	Totaal
Ameland	666	352	1018
Schiermonnikoog	726	201	927
Totaal	1392	553	1945

Tabel 3. Verdeling respondenten per dienst

De gemiddelde leeftijd van de respondenten op de diensten van en naar Ameland was 43,7 jaar oud. Op Schiermonnikoog waren de respondenten gemiddeld wat ouder met 48,9 jaar oud.

2.3. Onderdelen die zijn onderzocht

De vragenlijst die aan reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog is voorgelegd, bestond uit drie delen:

1. Een deel die reizigers vroeg om voor ieder kwaliteitsaspect waarmee zij te maken hebben gehad een waardering te geven. In totaal waren er voor Amelandreizigers 40 aspecten om te beoordelen, voor Schiermonnikoog waren dat er 39;
2. Een deel om de wensen en behoeften ten aanzien van een aantal aspecten kenbaar te maken. Dat waren bijvoorbeeld de huidige wijze van bagagevervoer, de wens van reizigers ten aanzien van het gebruik van communicatiemiddelen om in contact te kunnen treden met Wagenborg en betaalmiddelen om mee te kunnen betalen bij Wagenborg, en de behoefte van reizigers ten aanzien van een reserveringsmogelijkheid aan boord;
3. Een deel om de (persoonlijke) kenmerken van reizigers te achterhalen zoals, herkomst, leeftijd, opleidingsniveau, frequentie van het gebruik van een dienst van Wagenborg en de wijze van aanschaf van tickets.



3. Waardering diensten- en serviceverlening Ameland en Schiermonnikoog

In dit hoofdstuk volgen de waarderingen van reizigers voor de specifieke onderdelen die aan hen voorgelegd zijn. Reizigers vulden waarderingen in voor de verschillende serviceaspecten die voor hen van toepassing zijn geweest. Voor de verschillende diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog zijn de volgende uitsplitsingen in de waarderingen gemaakt, De tabellen zijn tevens op basis van onderstaande volgorde gepresenteerd:

- Historisch overzicht van de waarderingen van alle reizigers die in de afgelopen drie jaar van/naar Ameland of Schiermonnikoog zijn overgevaren;
- Waarderingen van reizigers die met de veer- of sneldienst van/naar Ameland zijn overgevaren;
- Waarderingen van reizigers die met de veer- of sneldienst van/naar Schiermonnikoog zijn overgevaren.

3.1. Historisch overzicht van de waarderingen van alle reizigers

In de tabellen 4 en 5 zijn de waarderingen te zien die alle reizigers hebben gegeven op de verschillende aspecten waarmee zij in aanraking zijn gekomen op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. In groen weergegeven zijn de waarderingen die in 2023 zijn gestegen ten opzichte van 2022. In rood weergegeven zijn de waarderingen die in 2023 zijn gedaald ten opzichte van 2022. Dikgedrukt zijn de grootste verschillen die in 2023 waargenomen zijn ten opzichte van het voorgaande jaar. Geel gearceerd zijn de waarderingen die in 2023 gelijk zijn gebleven ten opzichte van 2022.

3.1.1. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Ameland

Weliswaar krijgen alle aspecten op de diensten van en naar Ameland een (ruime) voldoende, wat opvalt in onderstaande tabel is dat geen enkel aspect in 2023 hoger scoorde dan in 2022: van de 40 aspecten die aan reizigers zijn voorgelegd, scoorden 29 van de 40 onderdelen een lager gemiddelde in 2023 dan in het voorgaande jaar. Elf aspecten scoorden dezelfde waardering in 2023.

De grootste daler in 2023 betrof de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon, die in 2023 0,6 punt lager scoorde vergeleken met 2022. Ook de telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten en de wachttijden bij de chat scoorden flink lager in 2023, met elk 0,5 punt minder dan in 2022. De tevredenheid met de overtocht als geheel daalde met 0,3 punt van een 8,2 in 2022 naar een 7,9 in 2023.

De zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht (6,6) en de zitmogelijkheden en comfort in de terminal (6,9) scoorden de laagste waarderingen. Het totaalgemiddelde scoorde met een 7,8 weliswaar een goede voldoende, het cijfer valt wel 0,2 punt lager uit ten opzichte van 2022.

Aspect	Ameland			
	Waarderingen per jaar			
	'21	'22	'23	Vershil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,2	8,4	7,9	-0,5
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,4	8,5	8,3	-0,2
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,3	7,6	7,0	-0,6
Wachttijden bij de kassa	8,3	8,5	8,3	-0,2
Wachttijden bij de chat	7,9	8,2	7,7	-0,5
Wachtruimte in de terminal	7,4	7,6	7,3	-0,3
Catering	7,1	7,6	7,6	0
Gebruiksvriendelijkheid website	8,0	8,2	8,1	-0,1
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,2	8,3	7,9	-0,4
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,6	8,5	-0,1
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,0	8,5	8,3	-0,2
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	-	8,5	8,4	-0,1
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,2	8,0	-0,2
Informatievoorziening op sociale media	-	7,6	7,5	-0,1
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,9	8,0	7,9	-0,1
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,8	7,9	7,9	0
Bewegwijzering naar de autokassa	-	8,1	8,0	-0,1
Het parkeerterrein	7,5	7,8	7,8	0
Indien geparkeerd op P2: pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	-	7,7	7,4	-0,3
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,7	7,8	7,8	0
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	-	7,8	7,5	-0,3
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	7,8	8,0	8,0	0
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,8	8,0	8,0	0
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	-	8,2	8,2	0
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	-	8,3	8,3	0
Stallen van fietsen aan boord	-	7,3	7,3	0
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,0	8,3	8,1	-0,2
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	-	7,7	7,5	-0,2
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	-	8,2	8,0	-0,2
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	-	8,2	8,1	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	-	7,7	7,6	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	-	8,2	8,1	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	-	7,1	6,9	-0,2
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	-	6,8	6,6	-0,2
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,3	7,3	7,2	-0,1
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,7	7,7	7,6	-0,1

Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,0	8,3	8,3	0
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,1	8,3	8,3	0
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,2	7,4	7,1	-0,3
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,0	8,2	7,9	-0,3
Totaalgemiddelde	7,8	8,0	7,8	-0,2

Tabel 4. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Ameland

3.1.2. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Schiermonnikoog

Op de diensten van en naar Schiermonnikoog scoorden alle aspecten in 2023 een hogere of dezelfde waardering als in 2022. Geen enkel aspect scoorde in 2023 lager dan in het voorgaande jaar. 28 aspecten scoorden in 2023 hoger dan in 2022 en 12 aspecten scoorden dezelfde waardering. De grootste stijger was het aspect het stallen van fietsen aan boord, met een stijging van 0,4 punt. De klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal, de bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen, de wijze waarop fietsers aan en van boord gaan en de zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst scoorden 0,3 punt hoger dan in 2022.

De laagste waardering werd gegeven aan de zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht. Dit aspect ontving werd gemiddeld met een 6,7 beoordeeld. De tevredenheid met de overtocht als geheel bleef stabiel. Het totaal gemiddelde scoorde met een 8,0 zo'n 0,2 punt hoger dan in 2022.

Aspect	Schiermonnikoog			
	Waarderingen per jaar			
	'21	'22	'23	Verskil t.o.v. '22
Telefonische Inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,0	8,1	8,1	0
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,2	8,2	8,5	+0,3
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	7,6	7,7	+0,1
Wachttijden bij de kassa	8,4	8,2	8,4	+0,2
Wachttijden bij de chat	7,4	8,1	8,2	+0,1
Wachtruimte in de terminal	7,7	7,9	7,9	0
Catering	7,5	7,8	7,9	+0,1
Gebruiksvriendelijkheid website	8,0	8,1	8,1	0
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	7,9	7,9	7,9	0
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,8	8,5	8,6	+0,1
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,2	8,4	8,4	0
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	-	8,4	8,6	+0,2
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,1	8,2	+0,1
Informatievoorziening op sociale media	-	7,7	7,6	-0,1
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,8	7,9	8,0	+0,1
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,8	7,9	8,0	+0,1
Bewegwijzering naar de autokassa	-	7,9	8,1	+0,2
Het parkeerterrein	7,7	7,6	7,8	+0,2

Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,8	7,7	7,8	+0,1
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	-	7,7	8,0	+0,3
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	8,0	7,9	8,0	+0,1
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,9	7,9	8,1	+0,2
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,2	8,1	8,2	+0,1
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	-	8,2	8,3	+0,1
Stallen van fietsen aan boord	-	7,2	7,6	+0,4
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	7,8	8,0	8,2	+0,2
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	-	7,6	7,9	+0,3
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	-	7,9	8,1	+0,2
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	-	8,1	8,2	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	-	7,6	7,6	0
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	-	7,8	8,1	+0,3
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	-	7,3	7,3	0
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	-	6,7	6,7	0
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,6	7,6	7,6	0
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,8	7,8	7,8	0
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,1	8,2	8,4	+0,2
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,2	8,3	8,4	+0,1
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,5	7,5	7,5	0
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,0	8,2	8,2	0
Totaalgemiddelde	7,8	7,8	8,0	+0,2

Tabel 5. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Schiermonnikoog

3.2. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers

Worden de waarderingen op van de veer- en sneldienst gesplitst, dan komen de volgende waarderingen per dienst en eiland aan het licht. In de tabellen 6, 7, 8, 9 zijn de waarderingen te zien die de verschillende reizigers hebben gegeven op de verschillende aspecten waarmee zij in aanraking zijn gekomen op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. In groen weergegeven zijn de waarderingen die in 2023 zijn gestegen ten opzichte van 2022. In rood weergegeven zijn de waarderingen die in 2023 zijn gedaald ten opzichte van 2022. Dikgedrukt zijn de grootste verschillen die in 2023 waargenomen zijn ten opzichte van het voorgaande jaar. Geel gearceerd zijn de waarderingen die in 2023 gelijk zijn gebleven ten opzichte van 2022.

3.2.1. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers op de dienst Ameland

In tabel 5 zijn de waarderingen te zien van reizigers die met de veerdienst van en naar Ameland zijn gereisd. Alle aspecten scoorden een ruime voldoende. Reizigers op deze dienst gaven ten opzichte van het jaar ervoor vijf aspecten een hogere waardering in 2023. Deze stegen ieder met 0,1 punt. Tien aspecten ontvingen dezelfde waardering en 25 aspecten een lagere.



Vooral de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon en de telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten scoorden flink lager ten opzichte van 2022, met respectievelijk een 0,7 en 0,5 punt lager voor deze aspecten. De laagste waarderingen werden gegeven op de zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht (6,5), de zitmogelijkheden en comfort in de terminal (6,7) en de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon (6,9). De tevredenheid met de overtocht als geheel daalde van een 8,2 in 2022 naar een 7,9 in 2023. Het totaalgemiddelde daalde met 0,1 punt naar een 7,9.

Veerdienst Ameland	Waarderingen per jaar		
	'22	'23	Verschil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,4	7,9	-0,5
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,5	8,3	-0,2
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	6,9	-0,7
Wachttijden bij de kassa	8,5	8,4	-0,1
Wachttijden bij de chat	8,2	7,8	-0,4
Wachtruimte in de terminal	7,6	7,3	-0,3
Catering	7,7	7,7	0
Gebruiksvriendelijkheid website	8,2	8,2	0
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,4	8,0	-0,4
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,6	0
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,5	0
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,6	8,6	0
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,1	-0,1
Informatievoorziening op sociale media	7,7	7,5	-0,2
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,0	7,9	-0,1
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en/of sneldienst	7,9	7,9	0
Bewegwijzering naar de autokassa	8,0	8,1	+0,1
Het parkeerterrein	7,8	7,9	+0,1
Indien geparkeerd op P2: pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	7,9	7,6	-0,1
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,9	7,9	0
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,9	7,7	-0,2
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	8,0	8,1	+0,1
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	8,0	8,1	+0,1
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,3	8,3	0
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	8,4	8,4	0
Stallen van fietsen aan boord	7,4	7,4	0
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,4	8,3	-0,1
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,8	7,7	-0,1
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	8,2	8,1	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,3	8,2	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,8	7,7	-0,1

Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	8,0	8,1	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,1	6,7	-0,4
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,8	6,5	-0,3
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,4	7,2	-0,2
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,7	7,6	-0,1
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,4	8,3	-0,1
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,4	+0,1
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,4	7,1	-0,3
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	7,9	-0,3
Totaalgemiddelde	8,0	7,9	-0,1

Tabel 6. Waarderingen van de reizigers op de veerdienst van en naar Ameland

In tabel 7 zijn de waarderingen te zien van de reizigers die met de sneldienst van en naar Ameland zijn overgevaren. Alle aspecten scoorden een (ruime) voldoende, maar reizigers op deze dienst gaven geen enkel aspect een hogere waardering dan in 2022. Vier aspecten scoorden dezelfde waardering. 36 aspecten scoorden lager dan in 2022. De grootste daler betreft de wachttijden bij de chat met een daling van 0,9 punt ten opzichte van 2022. Ook de procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen scoorde flink lager onder sneldienstreizigers, met een daling van 0,7 punt, en de telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten, met 0,6 punt lager. De wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon, de gebruiksvriendelijkheid van het bestelproces en de bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen scoorden allen een halve punt lager ten opzichte van 2022. De tevredenheid met de overtocht als geheel daalde met 0,4 punt van een 8,2 in 2022 naar een 7,8 in 2023. Het totaal gemiddelde daalde met 0,3 punt naar een 7,7.

Aspect	Waarderingen per jaar		
	'22	'23	Vershil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,5	7,9	-0,6
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,6	8,3	-0,3
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	7,1	-0,5
Wachttijden bij de kassa	8,5	8,2	-0,3
Wachttijden bij de chat	8,4	7,5	-0,9
Wachtruimte in de terminal	7,8	7,4	-0,4
Catering	7,3	7,3	0
Gebruiksvriendelijkheid website	8,1	7,9	-0,2
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,3	7,6	-0,7
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,7	8,3	-0,4
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,0	-0,5
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,3	8,1	-0,2
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,0	-0,2
Informatievoorziening op sociale media	7,6	7,6	0
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,2	7,9	-0,3
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,9	7,8	-0,1
Bewegwijzering naar de autokassa	8,1	7,8	-0,3

Het parkeerterrein	7,8	7,5	-0,3
Indien geparkeerd op P2: pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	7,2	7,0	-0,2
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,8	7,6	-0,2
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,6	7,1	-0,5
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	7,9	7,8	-0,1
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,9	7,8	-0,1
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,1	7,9	-0,2
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	8,1	8,0	-0,1
Stallen van fietsen aan boord	7,1	7,1	0
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,1	7,8	-0,3
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,4	7,1	-0,3
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	8,2	7,9	-0,3
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,1	7,9	-0,2
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,5	7,5	0
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	8,4	8,2	-0,2
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,3	7,1	-0,2
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,8	6,7	-0,1
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,3	7,2	-0,1
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,7	7,5	-0,2
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,3	8,2	-0,1
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,4	8,2	-0,2
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,4	7,0	-0,4
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	7,8	-0,4
Totaalgemiddelde	8,0	7,7	-0,3

Tabel 7. Waarderingen van de reizigers op de sneldienst van en naar Ameland

3.2.2. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers op de dienst Schiermonnikoog

In tabel 8 zijn de waarderingen te zien van reizigers die met de veerdienst van en naar Schiermonnikoog zijn gereisd. Alle aspecten scoorden een ruime voldoende. 21 van de 39 voorgelegde aspecten scoorden een hogere waardering dan in 2022, 14 aspecten dezelfde waardering en vier een lagere.

De grootste stijgers waren de bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen en het stallen van fietsen aan boord. Deze scoorden 0,4 punt hoger ten opzichte van 2022. De wijze waarop fietsers aan en van boord gaan scoorde 0,3 punt hoger dan in 2022. De aspecten die lager scoorden dan in 2022, deden dat met 0,1 of 0,2 punt minder. De tevredenheid met de overtocht als geheel scoorde met een 8,3, 0,1 punt hoger dan in 2022. Ook het totaalgemiddelde steeg met 0,1 punt van een 7,9 in 2022 naar een 8,0 in 2023.

Aspect	Veerdienst Schiermonnikoog		
	Waarderingen per jaar		
	'22	'23	Vershil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,2	8,1	-0,1
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,3	8,5	+0,2
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,7	7,5	-0,2
Wachttijden bij de kassa	8,2	8,4	+0,2
Wachttijden bij de chat	8,0	8,2	+0,2
Wachtruimte in de terminal	7,9	7,9	0
Catering	7,9	8,0	+0,1
Gebruiksvriendelijkheid website	8,1	8,1	0
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,0	7,8	-0,2
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,6	0
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,5	0
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,5	8,7	+0,2
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,1	8,2	+0,1
Informatievoorziening op sociale media	7,8	7,6	-0,2
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,0	8,0	0
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,9	8,0	+0,1
Bewegwijzering naar de autokassa	7,9	8,1	+0,2
Het parkeerterrein	7,7	7,8	+0,1
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,7	7,9	+0,2
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,7	8,1	+0,4
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	8,0	8,1	+0,1
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	8,0	8,0	0
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,2	8,2	0
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	8,4	8,4	0
Stallen van fietsen aan boord	7,2	7,6	+0,4
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,1	8,2	+0,1
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,7	8,0	+0,3
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	8,0	8,1	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,1	8,2	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,6	7,6	0
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	7,9	8,0	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,3	7,3	0
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,7	6,7	0
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,6	7,6	0
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,8	7,8	0
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,3	8,4	+0,1
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,4	+0,1
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,6	7,6	0
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	8,3	+0,1
Totaalgemiddelde	7,9	8,0	+0,1

Tabel 8. Waarderingen van de reizigers op de veerdienst van en naar Schiermonnikoog

Sneldienstreizigers van en naar Schiermonnikoog gaven 30 aspecten een hogere waardering dan in het voorgaande jaar (tabel 9). Vijf aspecten scoorden dezelfde waardering en vier aspecten lager dan in 2022. De grootste stijger betrof de procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen, met een stijging van 0,5 punt. Andere relatief grote stijgers waren de klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal, de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon en de Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst. Al deze aspecten scoorden 0,4 punt hoger dan in het voorgaande jaar. De bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen was de grootste daler, met 0,3 punt minder dan in 2022. Andere aspecten die minder scoorden, deden dat met 0,1 punt minder. De tevredenheid met de overtocht als geheel scoorde dezelfde waardering als in 2022. Het totaalgemiddelde steeg met 0,2 punt van een 7,7 in 2022 naar een 7,9 in 2023.

Aspect	Sneldienst Schiermonnikoog		
	Waarderingen per jaar		
	'22	'23	Vershil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	7,9	8,1	+0,2
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,1	8,5	+0,4
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	8,0	+0,4
Wachttijden bij de kassa	8,3	8,4	+0,1
Wachttijden bij de chat	8,2	8,3	+0,1
Wachtruimte in de terminal	8,0	8,0	0
Catering	7,0	7,2	+0,2
Gebruiksvriendelijkheid website	7,9	8,1	+0,2
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	7,7	8,2	+0,5
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,4	8,3	-0,1
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,1	8,2	+0,1
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,2	8,3	+0,1
Informatievoorziening op de website wpd.nl	7,9	8,1	+0,2
Informatievoorziening op sociale media	7,5	7,7	+0,2
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,8	7,9	+0,1
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,7	7,9	+0,2
Bewegwijzering naar de autokassa	7,9	8,0	+0,1
Het parkeerterrein	7,5	7,8	+0,3
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,5	7,6	+0,1
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,7	7,4	-0,3
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	7,8	7,9	+0,1
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,7	8,1	+0,4
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	7,8	7,9	+0,1
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	7,8	8,0	+0,2
Stallen van fietsen aan boord	7,3	7,2	-0,1

Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	7,9	8,1	+0,2
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,1	7,3	+0,2
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	7,9	8,0	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,0	8,1	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,6	7,5	0
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	7,8	8,1	+0,3
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,4	7,5	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,9	6,9	0
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,5	7,6	+0,1
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,6	7,6	0
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,2	8,4	+0,2
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,5	+0,2
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,4	7,3	-0,1
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,1	8,1	0
Totaalgemiddelde	7,7	7,9	+0,2

Tabel 9. Waarderingen van de reizigers op de sneldienst van en naar Schiermonnikoog

Reizigers hadden de mogelijkheid om ieder aspect die zij een waardering gaven en waarvan deze beneden het cijfer 6 lag, van commentaar te voorzien. Vaak gaven reizigers verschillende opmerkingen die betrekking hadden op verschillende onderwerpen. Deze zijn uitgesplitst en gethematiseerd. Voor zover dat mogelijk was zijn de thema's aan de aspecten gelinkt die reizigers een waardering onder het rapportcijfer 6 gaven. Voor sommige thema's is ervoor gekozen om deze samen te voegen met andere vergelijkbare thema's om de boodschap duidelijker over te laten komen (bijvoorbeeld 'informatievoorziening' in plaats van deze uit te splitsen naar bijvoorbeeld 'informatievoorziening op de website' of 'informatievoorziening op sociale media'). In totaal zijn er 616 opmerkingen gegeven voor de diensten van en naar Ameland. Voor Schiermonnikoog lag dat aantal op 378.

3.2.3. Gegeven opmerkingen van reizigers van en naar Ameland

Op de diensten van en naar Ameland kwam duidelijk naar voren dat reizigers ontevreden zijn met de terminals, de wachruimtes en de zitmogelijkheden en comfort, zowel binnenin als buiten de ruimtes. Van de in totaal 616 gegeven opmerkingen, werden 156 gegeven die betrekking hadden op dit thema, zo'n 25,3%. Zo zijn er (in drukke periodes, tijdens slecht weer, tijdens vertragingen) te weinig zitmogelijkheden voor reizigers, worden de bankjes te hard, oncomfortabel (bijv.: ijzeren bankjes) en van lage kwaliteit (bijv.: roestplekken) bevonden, worden er opmerkingen gegeven over de aankleding, onpersoonlijkheid en temperatuurregeling van de terminal en wordt er aangegeven dat de bovenverdieping van de terminal efficiënter ingericht zou mogen worden.

Ook op de prijs (/kwaliteit verhouding) gaven relatief veel reizigers opmerkingen, zo'n 91 (14,8%). Veel reizigers vinden de tickets voor zowel de veer- als de sneldienst te duur en ontoegankelijk voor mensen met een kleine(re) beurs. Bovendien vinden sommigen het raar dat de ticketprijs in de zomer ligt dan in andere periodes. Ook Amelanders vinden de prijs te hoog en sommigen geven bijvoorbeeld de voorkeur aan een Amelandertarief. Vaak wordt de volgens onbetrouwbare dienstregeling van zowel de veer- als de sneldienst gekoppeld aan de prijs en vinden reizigers de (meer)prijs die zij moeten betalen disproportioneel. Ook het parkeren en de catering wordt door reizigers aangegeven als te prijzig.

Een thema die minder aan bod kwam, maar waar nog steeds 45 opmerkingen voor werden gegeven (7,3%), was de sanitaire voorzieningen in de terminal. Hier kwamen vooral de hygiëne (bijv.: de toiletten zijn (heel erg) vies; urine; onaangename geuren; vliegen) en de leeftijd van het sanitair aan bod. Ook de leeftijd van het sanitair, het ontbreken van bepaalde onderdelen (bijv.: een wc-bril; ontbreken wc-papier, handdoekjes, ontbreken ontsmettingsmiddel voor de bril), het ontoereikende aantal (dames)toiletten kwamen naar voren als punten.

Andere thema's waar meerdere reizigers opmerkingen op gaven waren de informatievoorziening (39 opmerkingen, 6,3%), het parkeerterrein (35 opmerkingen, 5,7%) en de zitmogelijkheden en het comfort binnen en buiten op de dienst (25 opmerkingen, 4,1%).

3.2.4. Gegeven opmerkingen van reizigers van en naar Schiermonnikoog
Net als reizigers van en naar Ameland gaven ook reizigers van en naar Schiermonnikoog aan ontevreden te zijn over de wachtruimtes en de zitmogelijkheden binnen en buiten de terminal. Van de in totaal 378 gegeven opmerkingen, werden op dit thema 64 opmerkingen gegeven, zo'n 16,9%. Reizigers gaven vooral aan het aantal zitplekken binnen en buiten ontoereikend te vinden, en het comfort soms te wensen overlaten. Bovendien wordt de terminal door sommige reizigers als sfeerloos/kaal bestempeld.

Ook op het parkeren/parkeerterrein kwamen, in vergelijking met andere thema's, meer opmerkingen, zo'n 41 en daarmee 10,8%. Het aantal plekken en laadpalen voor elektrische auto's is soms ontoereikend, vooral op drukke dagen. Ook de berichtgeving rondom de volle parkeerplaats kan beter: waar bijvoorbeeld dan naar toe te gaan als P1 vol is. Daarnaast wordt de veiligheid aangemerkt als een verbeterpunt. Zo zouden er diepe putten in het parkeerterrein zitten, zou het er te donker zijn (m.n. tijdens donkere maanden), zouden er veel losse tegels op het parkeerterrein voor de terminal

liggen en zou het gevaarlijk zijn om van het parkeerterrein naar beneden te gaan met bijvoorbeeld koffers, tassen en kinderwagens en/of om naar de terminal toe te lopen. Ook het moment waarop de €50,- euro grens overschreden gaat worden is onhandig en onduidelijk voor reizigers wat zij op dat moment moeten doen.

Op de zitmogelijkheden binnen en/of buiten op de veerdienst kwamen 33 opmerkingen van reizigers, zo'n 8,7%. Hier ging het voornamelijk over de ontoreikendheid van het aantal plaatsen binnen en buiten en het comfort. Banken binnen en/of buiten zouden slecht zijn vormgegeven en/of te breed en te hard zijn om comfortabel te kunnen zitten. Bovendien wordt door de indeling van de stoelen soms ook weinig privacy ervaren. Ook de ontoegankelijkheid van mindervaliden op het buitendeck werd aangemerkt. Daarnaast zouden de paden binnenin het schip niet breed genoeg zijn voor een elektrische rolstoel en kun je hiermee ook niet onder een tafel zitten.

De prijzen zijn volgens een deel van de reizigers te hoog, zowel voor de overtocht als bijvoorbeeld voor de catering aan boord, het meenemen van de fiets, kosten voor de hond en/of het parkeren. Een aantal reizigers geeft aan dat de prijs voor de overtocht niet in relatie staat tot de duur ervan. Op dit thema werden in totaal 29 opmerkingen gegeven, zo'n 7,7%.

4. Wensen en behoeften van de reizigers

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de wensen en behoeften van reizigers. Er wordt gekeken naar de tevredenheid met betrekking tot de wijze van het bagagevervoer, de communicatiemiddelen waarmee contact opgenomen kan worden met Wagenborg Passagiersdiensten en de betaalmogelijkheden waarmee betaald kan worden.

Reizigers hadden de mogelijkheid om hun waarderingen voor de voorgelegde aspecten kracht bij te zetten door opmerkingen te geven. Daar geeft dit hoofdstuk tevens inzicht in. Er zijn in totaal ... opmerkingen gegeven voor Ameland en ... voor Schiermonnikoog. Alle opmerkingen zijn gethematiseerd. Sommige opmerkingen hadden betrekking tot verschillende thema's en zijn daarom gesplitst en verdeeld over de desbetreffende thema's. Voor zover mogelijk zijn de aspecten waarvoor reizigers een waardering hebben gegeven toegepast als thema.

4.1. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van bagagevervoer

Bij de veerdienst biedt Wagenborg Passagiersdiensten bagagewagens aan om de bagage van reizigers naar het eiland of vasteland te vervoeren. Op de sneldienst kunnen reizigers de (hand)bagage zelf mee aan boord nemen. Op het eiland bieden diverse fietsverhuurbedrijven bagagevervoer aan. Reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog is voorgelegd of zij deze wijze van bagagevervoer afdoende vonden of dat zij andere mogelijkheden wensen.

In onderstaande tabel 10 zijn is te zien dat bijna alle reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog de wijze van vervoer zoals het nu gaat afdoende vinden. Respectievelijk 6,2% en 6,6% van de reizigers van/naar Ameland en Schiermonnikoog wenst andere mogelijkheden.

	Ameland	Schiermonnikoog
Ja, bovenstaande wijze van vervoer is afdoende	93,8%	93,4%
Nee, ik wens andere mogelijkheden	6,2%	6,6%

Tabel 10. Huidige bagagevervoer naar het eiland afdoende?

Reizigers van en naar Ameland hebben verschillende wensen en behoeften aangegeven die zij wensen ten aanzien van bagagevervoer. Sommige reizigers gaven verschillende opmerkingen. Deze zijn gesplitst. In totaal zijn er 47 opmerkingen gegeven. Deze opmerkingen zijn gecategoriseerd. Alleen de top-3 (vaakst genoemde thema) is weergegeven in tabel 11.

Reizigers die andere mogelijkheden wensen, gaven vooral aan dat de hoeveelheid bagagewagens omhoog kan (11 keer genoemd) en dat zij gebruik willen maken van bagagekluisen (10 keer genoemd).

In mindere mate noemden reizigers meer ruimte voor bagage, bijvoorbeeld bij grote hoeveelheden passagiers (6 keer genoemd). In de categorie 'Ruimte' werd ook door drie reizigers aangegeven dat zij meer ruimte wensen voor bagage op de sneldienst.

Wensen en behoeften van Amelandreizigers	Aantal keer genoemd
Aantal bagagewagens kan meer (bijv.: als er veel groepen zijn = 1; Meer bagagewagens = 1; Meer wagens met koffers = 2; Meer wagens voor bagage = 1; Te weinig bagagekarren = 1; Te weinig = 1; Waren vandaag te weinig bagagewagens, maar twee = 1; Zusätzliche Gepäckwagen = 1)	11
Bagagekluisen (bijv.: op de boot en in de terminal = 1; In de terminal op Ameland = 1)	10
Ruimte: iets meer bagageruimte aan boord (bijv.: bij grote hoeveelheid passagiers = 1; iets meer ruimte voor bagage = 1; Meer ruimte voor bagage op sneldienst = 3; Te weinig ruimte = 1)	6

Tabel 11. Andere wijze van bagagevervoer die Amelandreizigers wensen

Ook reizigers van en naar Schiermonnikoog gaven diverse andere mogelijkheden ten aanzien van bagagevervoer. Ook hier zijn meerdere opmerkingen die reizigers gaven gesplitst. In totaal zijn er 53 opmerkingen gegeven. Deze opmerkingen zijn gecategoriseerd. Alleen de top-3 (vaakst genoemde thema) is weergegeven in tabel 12.

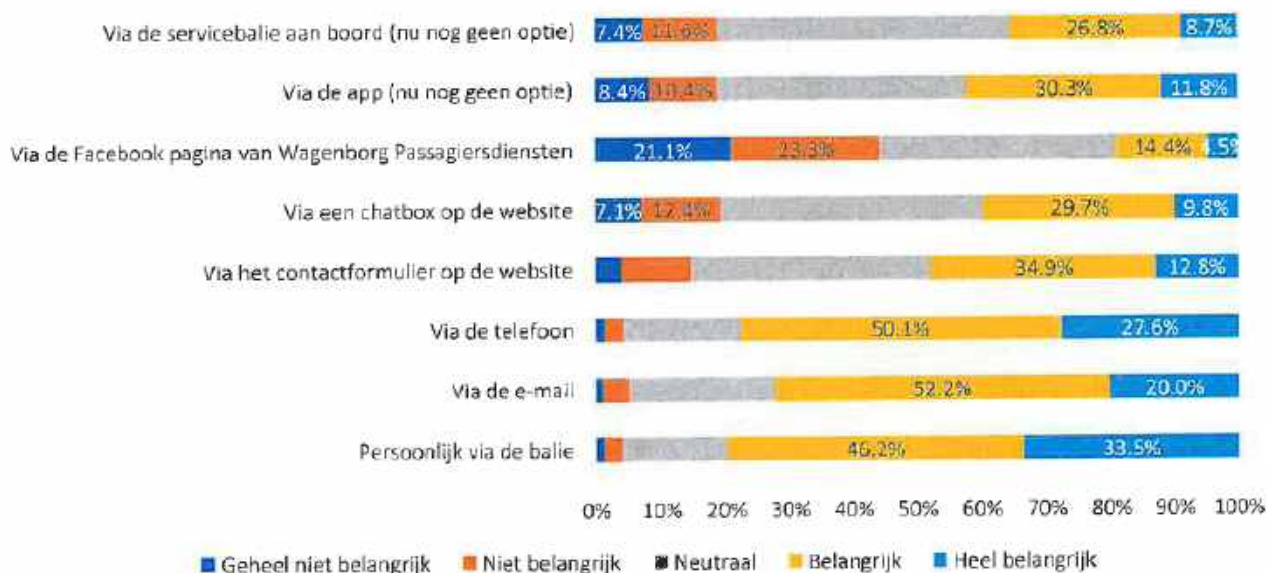
Reizigers noemden bagagekluisen als belangrijke behoefte in het bagagevervoer wat verzorgd wordt door Wagenborg Passagiersdiensten (12 keer genoemd). Ook het vervoer van de bagage naar de locatie op het eiland en/of naar de auto werd vaker genoemd dan andere behoeften van reizigers (9 keer genoemd). Het aantal wagens op bepaalde tijdstippen en gedurende periodes zijn soms niet toereikend. Reizigers wensen dan meer aanbod (7 keer genoemd).

Wensen en behoeften van Schiermonnikoogreizigers	Aantal keer genoemd
Bagagekluisen (bijv.: bij de terminal = 1; Bagagekluisen op het eiland = 1; Bagagekluisen liever in het dorp = 1; Voor als je langer op het eiland blijft en huisje/kamer al uit moet = 1)	12
Vervoer naar locatie (bijv.: bagage naar camping = 1; Naar de locatie = 1; Tot aan huis = 1; Koffers naar verblijf brengen = 1; Bagage naar accommodatie = 1; Op Schier zou het prettig zijn als bagage naar huis wordt gebracht als je wilt lopen = 1; Qua duurzaamheid is het beter als de karren naar het dorp worden gereden, dan zouden meer mensen wandelen of fietsen = 1; Vervoer naar centrum eiland = 1; Trolleys naar de auto = 1)	9
Soms te weinig wagens (bijv.: meer bagagetrolleys erbij = 1; Meer bagagewagens, in het hoogseizoen zijn ze vol en ontstaan er gevaarlijke situaties = 1; Meer karren in de ochtend = 1; Meer karretjes voor de koffers = 1; Meerdere karretjes om de koffers in te zetten. Als je achteraan in de rij staat, kun je je koffer niet meer kwijt = 1; Niet afdoende bij drukte, zoals vandaag = 1)	7

Tabel 12. Andere wijze van bagagevervoer die Schiermonnikoogreizigers wensen

4.2. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van communiceren met Wagenborg
 Wagenborg Passagiersdiensten biedt verschillende mogelijkheden aan om met de rederij in contact te treden voor diverse zaken als bijvoorbeeld boekingen, informatie omtrent afvaarten, het doorgeven van vertragingen. Om inzicht te krijgen in wat reizigers wensen ten aanzien van het kunnen communiceren met Wagenborg Passagiersdiensten, is hen de vraag voorgelegd welke communicatiemiddelen zij het meest belangrijk vinden. In onderstaande figuren 1 en 2 worden de resultaten hiervan gepresenteerd voor respectievelijk Ameland en Schiermonnikoog.

Voor Ameland is te zien dat reizigers persoonlijk contact via de balie (79,7%), contact via de telefoon (77,7%) en via de e-mail (72,2%) het meest belangrijk vinden. Het minst belangrijk vinden zij het om via de Facebookpagina van de rederij contact op nemen.

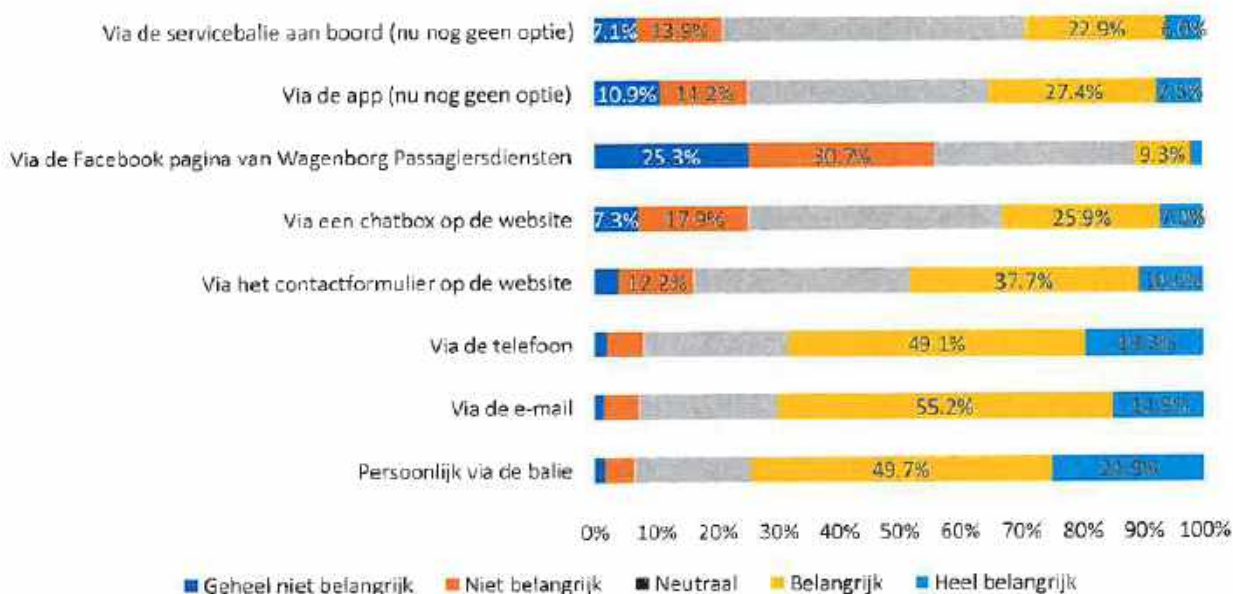


Figuur 1. Wens van Amelandreizigers t.a.v. communiceren met Wagenborg

Ook reizigers van en naar Schiermonnikoog vinden het persoonlijke contact via de balie (74,6%), via de e-mail (70,1%) en/of via de telefoon (68,4%) het meest belangrijk, en het communiceren met Wagenborg Passagiersdiensten via de Facebookpagina het minst belangrijk.

Rekening persoonsgegevens





Figuur 2. Wens van Schiermonnikoogreizigers t.a.v. communiceren met Wagenborg

Andere manieren die reizigers van en naar Ameland wensen om te gebruiken om met Wagenborg Passagiersdiensten te kunnen communiceren, zijn als top-10 weergegeven in tabel 13. Vooral een app om in te kunnen chatten met de rederij, om te kunnen boeken en om op de hoogte te kunnen houden werd door 19 reizigers genoemd als wijze van communiceren. Ook via de app / WhatsApp werd genoemd door 15 reizigers.

Andere manieren van communiceren die reizigers van en naar Ameland wensen	Aantal keer genoemd
Een app (bijv.: met chatfunctie, WPD app, met reserveringssysteem, voor tickets, bij uitval)	19
App / WhatsApp (bijv.: om te boeken)	15
Betere communicatie (bijv.: m.b.t. vertrektijden (de werkelijke) / , De afvaarttijd en plaatsen actueel, graag eerder communiceren over wijzigingen, het probleem is niet het middel, maar slechte communicatie, meer duidelijkheid)	5
Om een tijd te veranderen voor de auto, Mogelijkheid om parkeerplaats te reserveren, Mogelijkheid om zelf afvaarttijd te veranderen, wanneer je met de auto online gereserveerd hebt	4
Twitter (bijv.: voor aankomsttijden, verwachte aankomst, actuele aankomst, vertrektijden bij vertraging, voor real time nieuws)	4
Communicatie: (bijv.: proactief en op korte termijn informatie over veranderingen, tijdig een push-notificatie over vertraging, vertraging melden, indien vertraging: aangeven/omroepen)	4
Telefoon/Mail: (bijv.: telefoon is voldoende, vooral telefonisch contact, zo weinig mogelijk, wordt onduidelijk vaak. Mail+telefoon, naar Holwerd bellen met vertraging)	4
Website: (bijv.: een duidelijkere website inclusief vertragingen en openbaar vervoer aansluitingen, graag op de site beschikbaarheid P1 aangeven, op de website vertraging eerder aangeven)	3

Beleidsmatig persoonsgegevens

Mindervaliden (bijv.: informatie en contact in Nederlandse gebarentaal voor doven en slechthorenden, betere communicatie voor slechthorenden, ik weet niet goed welke mogelijkheden er zijn voor minder-validen)	3
Sociale media: (bijv.: informatie over de aankomsttijden van de boot via sociale media, meer sociale media)	2

Tabel 13. Andere manieren om met Wagenborg te kunnen communiceren onder Amelandreizigers

Onder reizigers van en naar Schiermonnikoog kwamen vooral drie punten naar voren die het vaakst genoemd werden (tabel 14). Dat was de communicatie / informatie in het algemeen (18 keer genoemd) Onder dit thema werden verschillende zaken genoemd zoals bijvoorbeeld eerdere communicatie als parkeerplaatsen vol zijn of beter communiceren tijdens een gewijzigde dienstregeling. Het introduceren van WhatsApp of een app werden beiden 8 keer genoemd.

Andere manieren van communiceren die reizigers van en naar Schiermonnikoog wensen	Aantal keer genoemd
Communicatie / Informatie (bijv.: als parkeerplaats 1 vol, zie je dit als je er naartoe rijdt. Kan dit eerder aangegeven worden? Betere communicatie bij gewijzigde dienstregeling, betere communicatie over extra boten bij drukte bijvoorbeeld dat je een appje krijgt bij extra boot, bij maximaal bereik passagiers, goed en beter informeren, bredere communicatie op eiland bij extra afvaarten, er werd ineens gezegd dat de boot weg zou gaan vóór de vertrektijd. Dit gaf veel stress, een bericht met uitleg over waar de bagage heengaat tijdens de tocht en of het bewaakt is, hoe duurzaam is deze reis? Hernieuwbare brandstof? 100% biodiesel?, in de boot wat meer bordjes naar de uitgang, misschien voorafgaand uitleg over eventuele calamiteiten, bijv. instructie zoals in vliegtuig, notificatie krijgen als de boot vertraging heeft of uitvalt, nu deelt niet iedereen zijn plek, misschien aangeven dat je niet zelf je plekje kunt toe-eigenen, bij drukte delen, omroepen: Aankomst/vertrek, welkom heten, schema van vaartijden klopt niet geheel, sneller duidelijkheid wanneer afvaarten niet doorgaan; op het eiland, op de boot en via website, indien geen voldoende capaciteit, duidelijke communicatie!, vooraf informatie of er plek is op de betreffende afvaart, welkom heten, waar zijn we nu? Kapitein horen wij niet)	18
WhatsApp (bijv.: voor zover ik weet moet je bellen voor een autoreservering. Zou mooi zijn als dat via WhatsApp kan, WhatsApp chat)	8
App (bijv.: een app ontwikkelen)	8

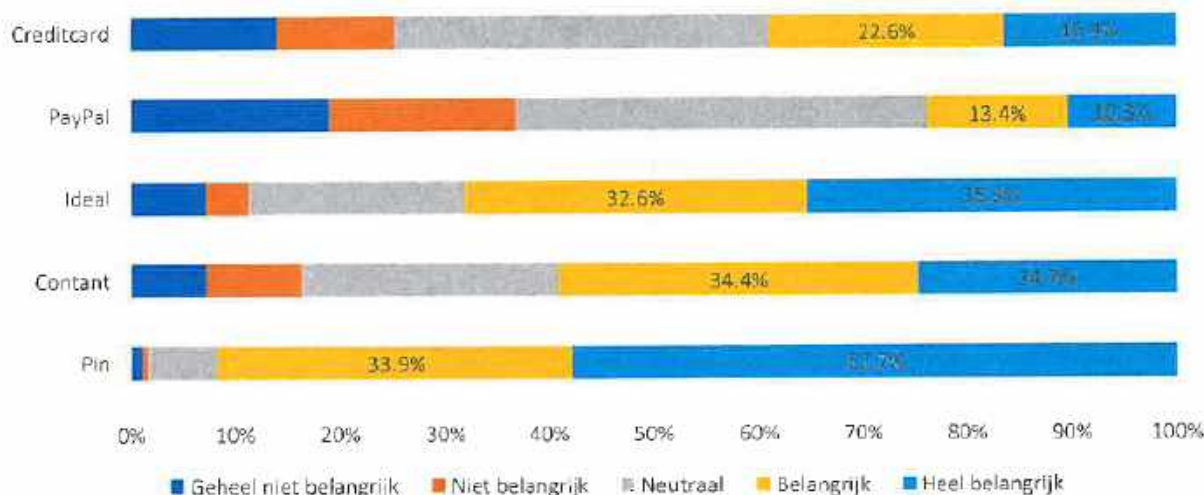
Tabel 14. Andere manieren om met Wagenborg te kunnen communiceren

4.3. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van betaalmiddelen

Reizigers kunnen met verschillende middelen betalen bij Wagenborg Passagiersdiensten. Dit subhoofdstuk geeft inzicht in welke betaalmiddelen reizigers het minst en meest belangrijk vinden.

Reizigers van en naar Ameland vinden het gebruik van de pin (91,6%) en Ideal (67,9%) de belangrijkste middelen om mee te kunnen betalen bij Wagenborg. PayPal wordt het minst belangrijk bevonden: zo'n 23,7% van de reizigers vindt dit een belangrijk betaalmiddel.

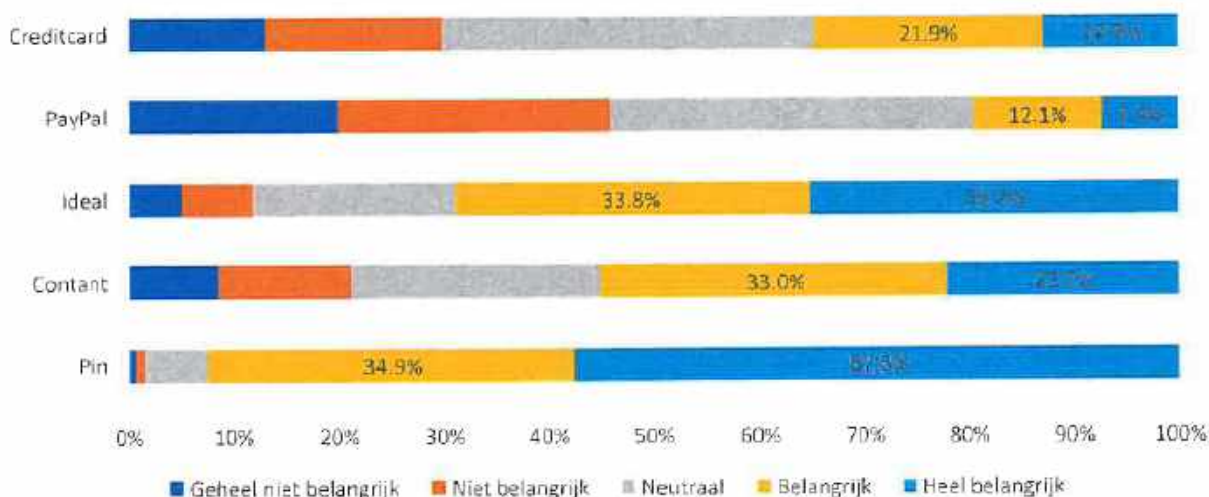




Figuur 3. Wens van Amelandreizigers ten aanzien van gebruik betaalmiddelen

Een ander betaalmiddel die een aantal reizigers wensen is Apple Pay. Deze optie werd 6 keer genoemd. Andere opties, buiten de gangbare middelen, werden minder genoemd.

Ook reizigers van en naar Schiermonnikoog vinden het gebruik van de pin (92,4%) en Ideal (69,0%) de belangrijkste middelen om mee te kunnen betalen. Net als reizigers van en naar Ameland vinden zij PayPal (19,5%) het minst belangrijk.



Figuur 4. Wensen van reizigers van en naar Schiermonnikoog ten aanzien betaalmiddelen



Reizigers van en naar Schiermonnikoog gaven een aantal andere opties om mee te kunnen betalen bij Wagenborg: contactloos (5), Apple Pay (4), Bitcoin (4) en Payconic (3) werden het vaakst genoemd.

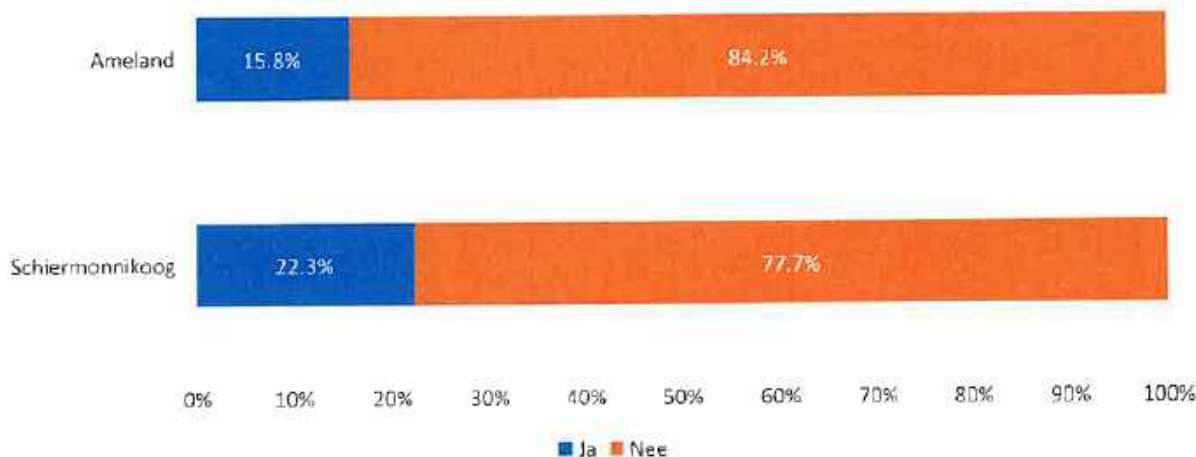
Andere manieren van betalen die reizigers van en naar Schiermonnikoog wensen	Aantal keer genoemd
Contactloos (bijv.: door middel van QR-code, QR code wellicht)	5
Apple Pay	4
Bitcoin	4
Payconic	3

Tabel 15. Andere betaalmiddelen die reizigers van en naar Schiermonnikoog wensen

4.4. Behoeft van reizigers ten aanzien van reserveringsmogelijkheid

Reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog is de vraag voorgelegd of zij een reserveringsmogelijkheid voor personen voor op de veerboot wensen, zodat zij verzekerd zijn van een plek aan boord.

Het merendeel behoeft geen reserveringsmogelijkheid, zoals te zien is in figuur 5: 84,2% van de reizigers van en naar Ameland geeft aan dit niet nodig te vinden, tegenover 77,7% van de reizigers van en naar Schiermonnikoog. Voor Schiermonnikoog geldt wel dat hier meer reizigers graag een reserveringsmogelijkheid zouden willen zien dan reizigers van en naar Ameland (22,3% om 15,8%).

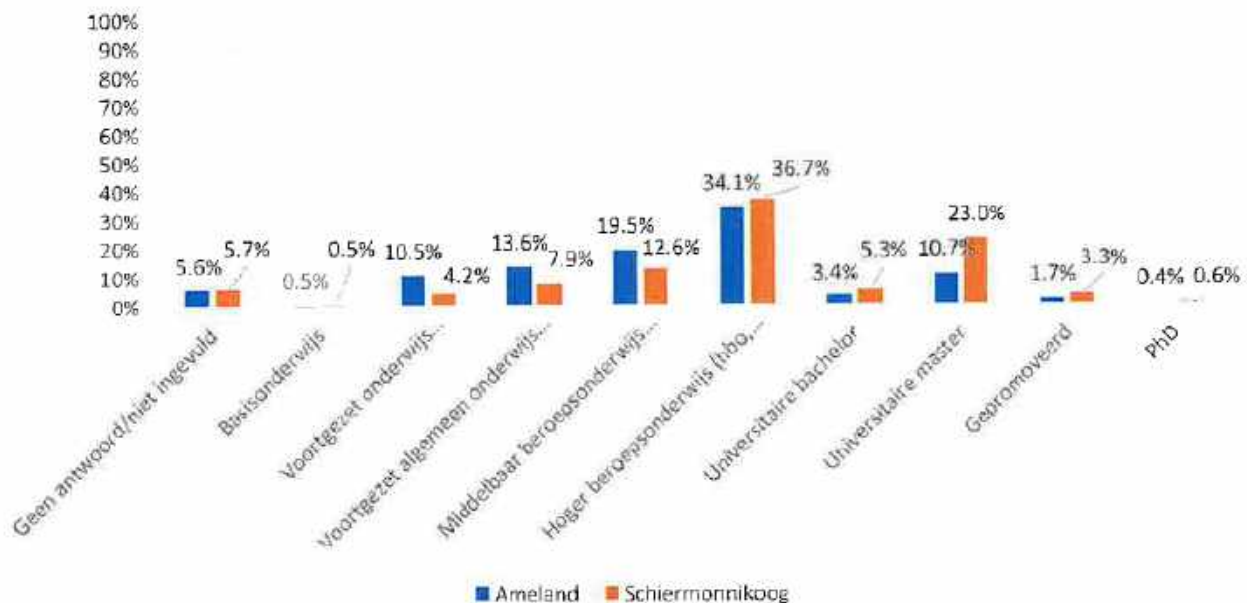


Figuur 5. Behoeft van reizigers t.a.v. reserveringsmogelijkheid

5. Achtergrondkenmerken van de reizigers

In dit hoofdstuk volgen de kenmerken van de reizigers die in het voor- en hoofdseizoen met Wagenborg Passagiersdiensten van en naar Ameland of Schiermonnikoog gereisd hebben. Reizigers van en naar Ameland zijn in het jaar 2023 gemiddeld gezien 12,4 keer naar het eiland toe gereisd. Voor Schiermonnikoog was dat gemiddeld 4,9 keer.

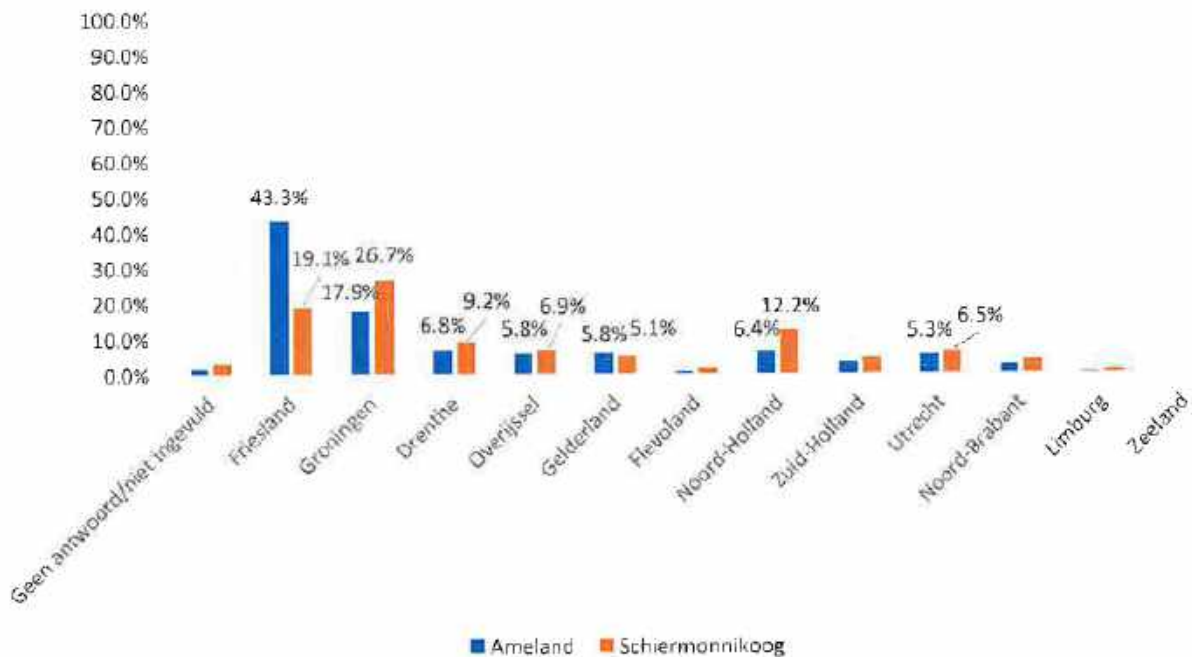
In onderstaande figuur 6 zijn de opleidingsniveaus van de reizigers te zien. Reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog zijn vooral hoger opgeleid (hbo, Fachhochschulabschluss, Higher education). Voor Ameland ligt het aantal reizigers dat het middelbaar beroepsonderwijs heeft afgerond hoger dan onder reizigers van en naar Schiermonnikoog. Daarentegen ligt het aandeel van de reizigers van en naar Schiermonnikoog dat een universitaire master heeft afgerond hoger dan Ameland.



Figuur 6. Opleidingsniveau van de reizigers

Als er gekeken wordt naar de herkomst van reizigers met woonadres in Nederland, dan is in figuur 7 te zien dat de diensten van en naar Ameland vooral reizigers zien uit Friesland (43,3%). In mindere mate komen reizigers uit Groningen (17,9%). Ten opzichte van eerdere jaren is daar weinig verandering in waarneembaar. De herkomst komt van reizigers blijft veelal hetzelfde. Voor Schiermonnikoog is de herkomst van reizigers in vergelijking met Ameland omgekeerd: zo ontvangt het eiland vooral reizigers uit Groningen (26,7%) en Friesland (19,1%). Ook komt een deel van de

reizigers uit Noord-Holland (12,2%) en Drenthe (9,2%). Dat is in de afgelopen jaren ook veelal hetzelfde gebleven.



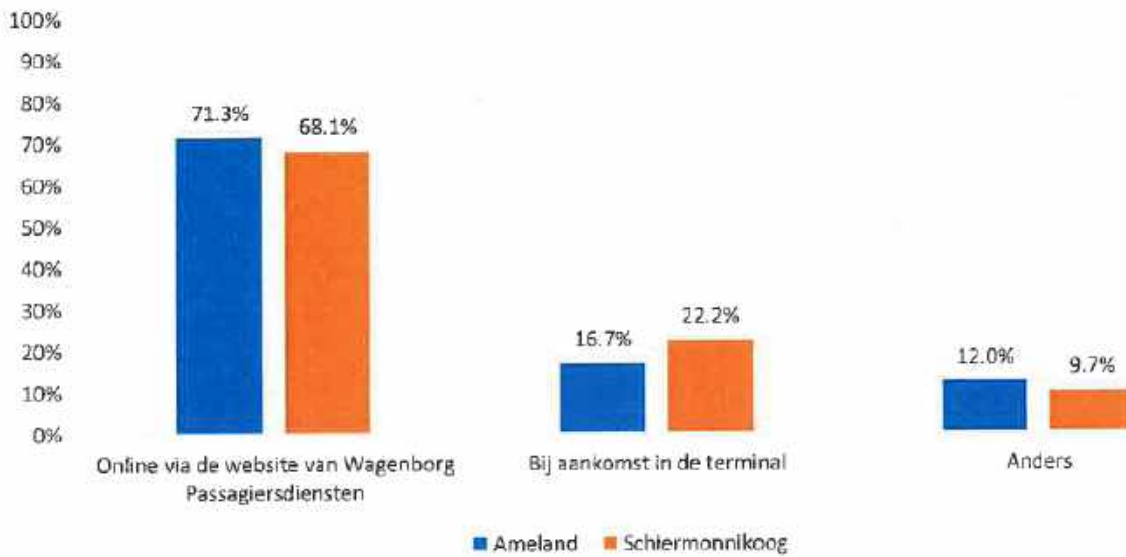
Figuur 7. Herkomst van Nederlandse reizigers

Onder reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog zaten in de steekproef respectievelijk 145 en 59 reizigers met een Duitse herkomst. Het overgrote deel van hen kwam uit het Bondsland Noordrijn-Westfalen (Ameland 65,5% en Schiermonnikoog 50,8%) en Nedersaksen (Ameland 26,2% en Schiermonnikoog 20,3%). Voor Ameland kwam het kleine aantal internationale reizigers uit België (6 reizigers) en Zwitserland (5 reizigers). Voor Schiermonnikoog bedroeg dat vooral 17 reizigers met een Belgische achtergrond.

Het overgrote deel van de reizigers boekt tickets voor een dienst online via de website van Wagenborg Passagiersdiensten. Voor Ameland ligt dat percentage iets hoger dan voor Schiermonnikoog (71,3% om 68,1%), terwijl het aandeel van de reizigers van en naar Schiermonnikoog dat tickets aanschaft bij aankomst in de terminal hoger ligt dan voor Ameland (22,2% om 16,7%). Andere manieren waarmee reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog reizen zijn met

Bescherming persoonlijke levenssfeer





Figuur 8. Hoe boekt de reiziger zijn/haar tickets?



6. Conclusie

In 2023 heeft er een onderzoek plaatsgevonden op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog, om met name de tevredenheid van reizigers te meten ten aanzien van de dienst waarmee zij zijn overgevoerd naar een eiland. Met dezelfde gehanteerde methode als in eerdere jaren, zijn er in totaal 1.945 meningen van reizigers vergaard in de voorjaars- en zomerperiode: 1.018 op de diensten van en naar Ameland en 927 op de diensten van en naar Schiermonnikoog.

De waarderingen op de diensten van en naar Ameland vielen lager uit dan in het jaar 2022. Mogelijke oorzaken die ten grondslag hebben gelegen aan de lagere scores, zijn de kapotte autobrug en de wijziging in de dienstregeling. Opvallend is wel dat vrijwel alle aspecten lager scoorden en niet specifieke aspecten die betrekking hadden op de zaken die voorgevallen zijn, zoals bijvoorbeeld een wachttijd bij de klantenservice aan de telefoon. Dat kan gelegen hebben aan het sentiment. Daarnaast zijn reizigers vooral ontevreden met de terminals, de wachtruimtes en de zitmogelijkheden en comfort, zowel binnenin als buiten de ruimtes. Een kwart van de reizigers kaartte hierin specifieke zaken aan.

Schiermonnikoog scoorde op bijna alle bevroegde aspecten hoger dan in 2022. Net als reizigers van en naar Ameland gaf echter ook een deel van de reizigers aan ontevreden te zijn over de wachtruimtes en de zitmogelijkheden binnen en buiten de terminal. In vergelijking met de diensten van en naar Ameland, werden er echter een stuk minder opmerkingen gegeven op de diensten van en naar Schiermonnikoog.

De achtergrondkenmerken van reizigers zijn vergelijkbaar met eerdere jaren. Ameland ziet gemiddeld een iets jongere reiziger aan boord van haar diensten dan Schiermonnikoog, waar de reizigers over het algemeen wat ouder zijn. Reizigers van en naar Schiermonnikoog lijken ook hoger opgeleid te zijn dan reizigers van en naar Ameland. Voor Ameland geldt bovendien dat het grootste deel van de reizigers Friesland als herkomst heeft. Voor Schiermonnikoog is dat Groningen. Hoewel het overgrote deel van de reizigers van en naar Schiermonnikoog online tickets boekt, lijkt een deel van hen meer een voorkeur te hebben voor het aanschaffen van tickets bij aankomst in de terminal dan reizigers van en naar Ameland. Een reden hiervoor kan zijn dat de reiziger van en naar Schiermonnikoog gemiddeld gezien iets ouder is.

WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN B.V.

Correspondentieadres
Postbus 70
9163 ZM Nes

Bezoekadres
Reeweg 4
9163 GV Nes Ameland

Havenkantoor Holwerd
Grandyk 2a
9151 AE Holwerd

Havenkantoor Lauwersoog
Zeedijk 9
9976 VM Lauwersoog

T 0900 9238 (tegen lokaal tarief)
E info@wpd.nl
I www.wpd.nl

 [wagenborgpassagiersdiensten](https://www.facebook.com/wagenborgpassagiersdiensten)

 ROYAL
WAGENBORG

www.wagenborg.com