

FACTSHEET 2025

Friese waddenveren west, Terschelling



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform
CROW



Ipsos i&o

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

Specifieke info

 **Aantal respondenten**
1.284

 **Aantal gemeten vaarten**
16

 **Verdeling respons**
Eilandbewoners
20%

 **Bezoekers**
80%



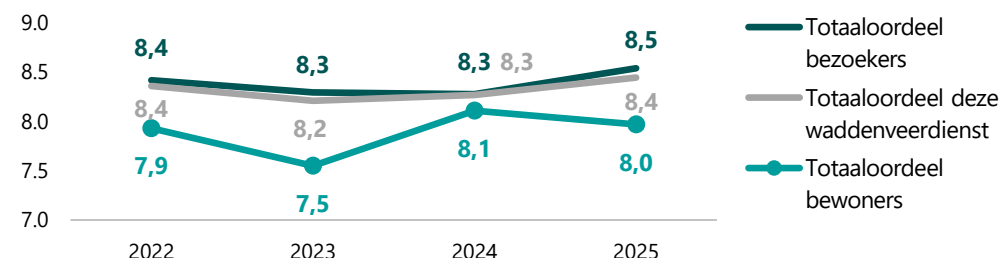
Vervoerder
Doeksen



Meer informatie over deze factsheet?
Scan de QR-code



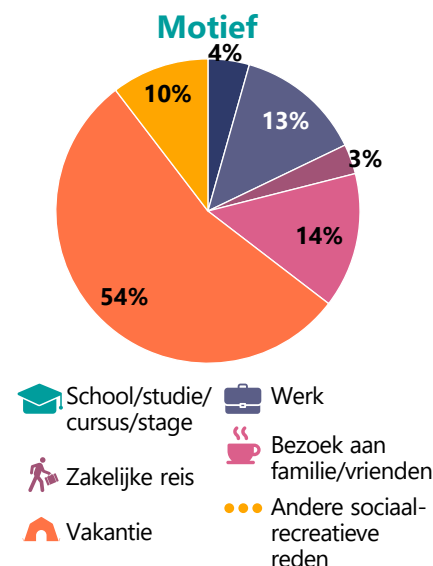
Totaaloordeel gebied



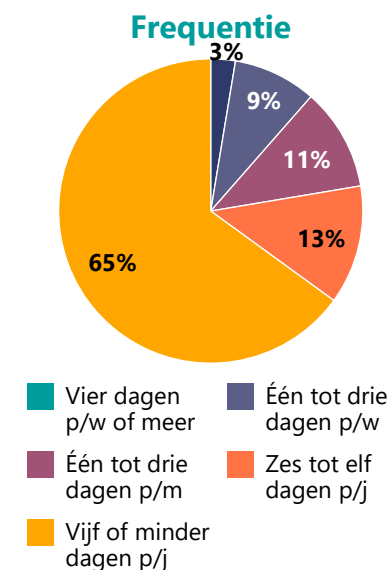
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2022	2023	2024	2025	% 7 of hoger 2025	Oordeel bezoekers 2025	Oordeel bewoners 2025
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9,4	9,2	9,1	9,1	93%	9,1	9,0
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,4	8,3	8,3	8,5 *	95%	8,5	8,3
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	9,2	9,1	8,8	9,1 *	96%	9,2	8,6
	Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	9,1	9,1	9,0	9,1 *	96%	9,2	8,8
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,8	8,8	8,9	9,0	96%	9,1	8,7
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	8,4	8,2	8,3	8,5 *	95%	8,6	8,0
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	8,0	7,8	8,0	8,2 *	90%	8,3	7,8
	Hoe ervaart u het geluid aan boord?	7,5	6,6	6,8	7,2 *	70%	7,2	6,8
	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,6	7,2	7,3	7,5 *	77%	7,6	6,9
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	8,1	7,3	7,4	7,8 *	82%	7,8	7,4
 Informatie	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven ? (vertrektijden, route, etc.)	8,4	8,3	8,2	8,4 *	94%	8,4	8,3
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	8,2	8,1	8,0	8,3 *	92%	8,3	8,2
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	8,5	8,5	8,5	8,6 *	95%	8,7	8,4
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,6	8,6	8,7	8,8	95%	8,8	8,6
	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	6,1	5,7	6,0	5,9	46%	6,0	5,2
	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	4,8	4,4	4,6	4,5	27%	4,6	3,9
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	8,0	7,7	7,6	7,5	73%	7,6	7,0
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,6	8,4	8,5	8,5	92%	8,6	8,4
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per uur) op deze lijn?	7,8	7,5	7,6	7,6	78%	7,8	6,5
 Bagage	Kon u uw bagage moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,7	8,6	8,6	8,7	95%	8,8	8,5
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart ?	8,4	8,2	8,3	8,4 *	97%	8,5	8,0
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	7,7	7,5	7,5	7,8 *	85%	8,0	7,4
 Drukte	Hoe beoordeelt u de drukte in het vaartuig?	7,5	7,3	6,9	7,1 *	68%	7,2	6,8
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart ?	8,9	8,9	8,9	9,0	97%	9,0	9,0
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,8	8,9	8,9	8,9	98%	9,0	8,8

* Geeft een significant verschil met 2024 aan

Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages