



2018

‘Tevredenheid en draagkracht van Westerschelde ferry passagiers’



In opdracht van D66 Zeeland

Resultaten en conclusies

15-8-2018

Auteurs:

Axel van 't Westeinde
Hovik Hovhannisyan

Inhoudsopgave

1. Introductie	5
2. Werkwijze	7
3. Resultaten	8
4. Conclusie en discussie.....	17
Appendix 1: Nederlandse versie enquête.....	19
Appendix 2: Engelse versie enquête.....	22
Appendix 3: Statistische tabellen	25

Bij de foto:

Studenten Axel van 't Westeinde en Hovik Hovhannisyán (links en rechts op de achtergrond) voerden dit onderzoek uit. Statenlid Patricia van Veen stapte een middag aan boord en sprak met passagiers. Ook fractievoorzitter Ton Veraart voer mee.



1. Introductie

Per 1 mei 2018 heeft de Provincie Zeeland het ov-chipkaart betalingssysteem bij de Westerschelde Ferry vervangen door het nieuwe b-tag systeem. Deze b-tag kan gratis worden aangevraagd door iedereen. De reden achter deze wijziging is, naar verluidt, een significante kostendaling. Het voormalige verouderde ov-chipkaart systeem moest vervangen worden, wat zou zorgen voor €900.000 aan eenmalige kosten en jaarlijkse kosten €230.000¹. Ter vergelijking: het invoeren van het b-tag systeem zou slechts eenmalig €45.000 en jaarlijks €76.000 kosten. Een ander voordeel van het b-tag systeem is dat het mogelijkheid geeft voor prijsdifferentiatie tussen regelmatige en recreatieve passagiers.

Om de mogelijkheden voor prijsdifferentiatie beter in kaart te brengen is er opdracht gegeven door Zeeuws Statenlid Patricia van Veen van D66 om onderzoek te doen naar de draagkracht en tevredenheid van de Westerschelde Ferry passagiers, met de nadruk op de recreatieve passagiers. Daarom luidt de onderzoeksvraag die als rode draad door dit onderzoek als volgt: ***"In hoeverre zijn de passagiers tevreden over het prijsbeleid en de faciliteiten van de Westerschelde Ferry?"***. Om deze vraag te beantwoorden en de resultaten in context te brengen, zal achtereenvolgens voorafgaand onderzoek, werkwijze, resultaten en conclusies besproken worden. Kopieën van werkmateriaal kunnen worden teruggevonden in de appendix van dit rapport.

Ondanks het feit dat er bespaard wordt door invoering van het b-tagsysteem, blijven aanvullende besparingen en aanpassingen essentieel. Wanneer het huidige beleid van de WSF wordt doorgevoerd, zal het tekort als gevolg van de exploitatie zo'n €300.000 bedragen. Royal HaskoningDHV heeft in opdracht van de Provincie Zeeland drie verschillende scenario's onderzocht om dit tekort terug te dringen²: de dienstregeling veranderen van twee naar één afvaart per uur; vraagafhankelijke dienstregeling in combinatie met reserveringssysteem en online kaartverkoop; tariefdifferentiatie in combinatie met arrangementen en beleving voor de recreatieve passagier.

¹ Omroep Zeeland, "B-tag is tonnen voordeliger dan OV-chipkaart", 17 april 2018.

² "Advies toekomstbestendigheid en exploitatie Westerschelde Ferry", 30 mei 2018.

Uit deze scenario's blijkt dat de uurdienstregeling het dekkingsaldo als gevolg van exploitatie positief maakt, maar dat dit voor een groot capaciteitsprobleem zal zorgen in de zomer. De tariefdifferentiatie maatregel blijkt toch het beste alternatief: deze zorgt voor het kleinste tekort van de drie scenario's. Het zou dus voordelig zijn voor de WSF om de prijs van de losse tickets te verhogen (ofwel uitsluitend in het hoogseizoen, ofwel gedurende het hele jaar) en nieuwe voorzieningen te plaatsen aan boord.

In de resultaten van dit onderzoek vindt u terug dat deze maatregel niet conflicteert met de mening van de passagiers. Tevens is het mogelijk om een positief dekkingsaldo te bereiken met deze maatregel door ook de prijs voor de regelmatige passagiers (die in het bezit zijn van een B-Tag) te verhogen. Deze laatstgenoemde maatregel botst wel met de mening van de reguliere passagiers, zoals blijkt uit de resultaten van dit onderzoek.



2. Werkwijze

Om de prijsstevredenheid van de WSF-passagiers te meten, is ervoor gekozen om papieren enquêtes af te nemen bij de WSF aan boord. Er is uitsluitend geënuquêteerd aan boord, omdat er daar aanzienlijk minder afwijzingen zijn dan aan wal. Een kopie van deze enquête kan worden gevonden in Appendix 1. Ook is een Engelse versie gemaakt van de enquête om resultaten te kunnen verzamelen van internationale toeristen. Deze versie is te vinden in Appendix 2.

Er is bewust gekozen voor een offline enquête, omdat een grote groep ouderen geen smartphone heeft en ze daardoor buiten het onderzoek zou vallen. De enquête bestond uit 23 korte gesloten vragen en één optionele open vraag voor opmerkingen en suggesties, zodat het invullen slechts 3-6 minuten duurde. Vraag 4 en 5 zijn negatief geformuleerd, om te kunnen controleren of de respondenten niet slechts positieve antwoorden aankruisten om sneller klaar te zijn.

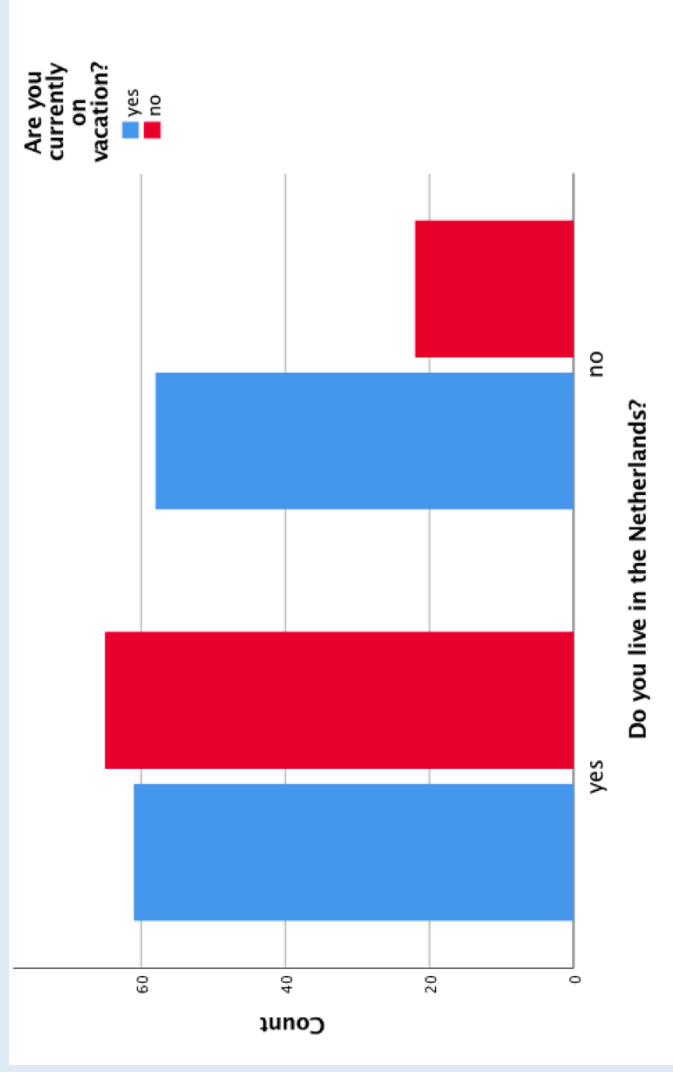
Vraag 3 en 4 zijn nagenoeg hetzelfde in de mening die ze peilen, alleen zouden er in theorie omgekeerde antwoorden gegeven moeten worden. Om te controleren of de respondenten de enquête serieus hebben ingevuld, kan er dus worden gekeken naar de correlatie tussen die twee antwoorden. Na analyse van de resultaten bleek dat deze correlatie een waarde heeft van -0.613 , met hoge significantie³. Dit betekent dat er een vrij sterk omgekeerd verband is gevonden tussen de twee vragen en in ieder geval ongeveer de helft van de mensen het omgekeerde antwoord hebben gegeven bij deze twee vragen.

In totaal zijn er 221 enquêtes afgenomen. De enquêtes zijn op vijf verschillende dagen in eind juli/begin augustus afgenomen, tussen 12 en 17 uur.

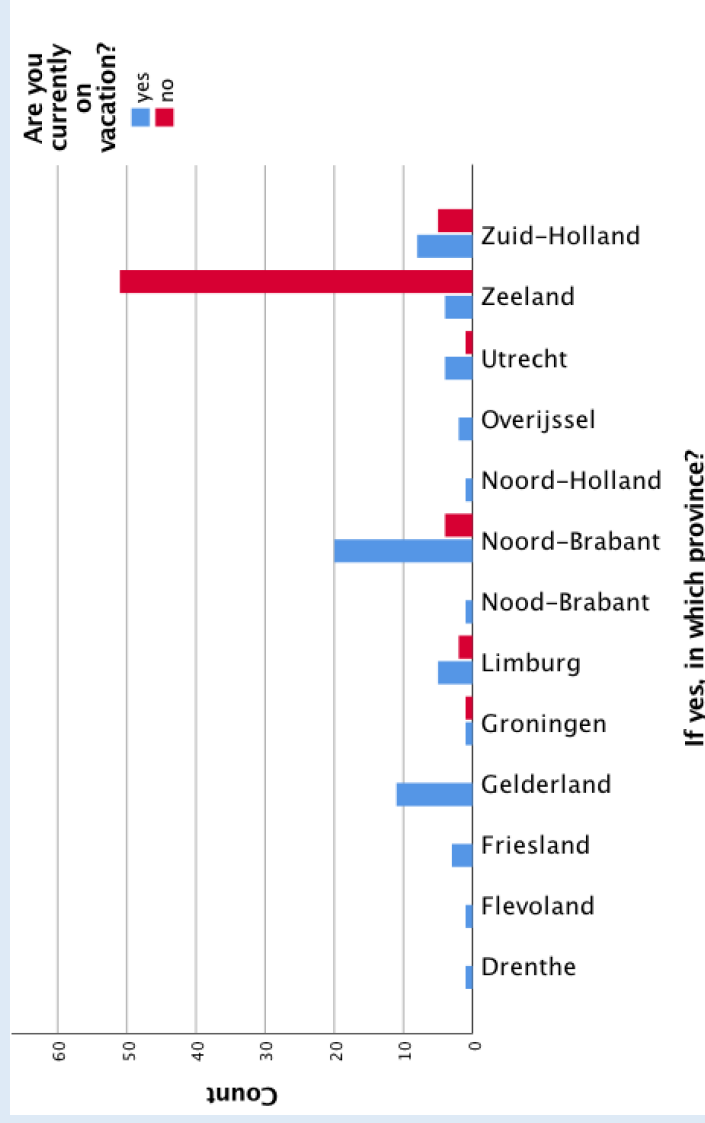
Om de resultaten van ingevulde enquêtes in beeld te brengen, is gekozen om de gegevens te verwerken in het statistische computerprogramma SPSS. De dataset met alle resultaten kan worden ingezien op aanvraag en is beschikbaar in een Excel spreadsheet. Om de resultaten in kaart te brengen is er gebruik gemaakt van de SPSS-tools voor statistische analyses en grafieken.

³ Zie Appendix 3

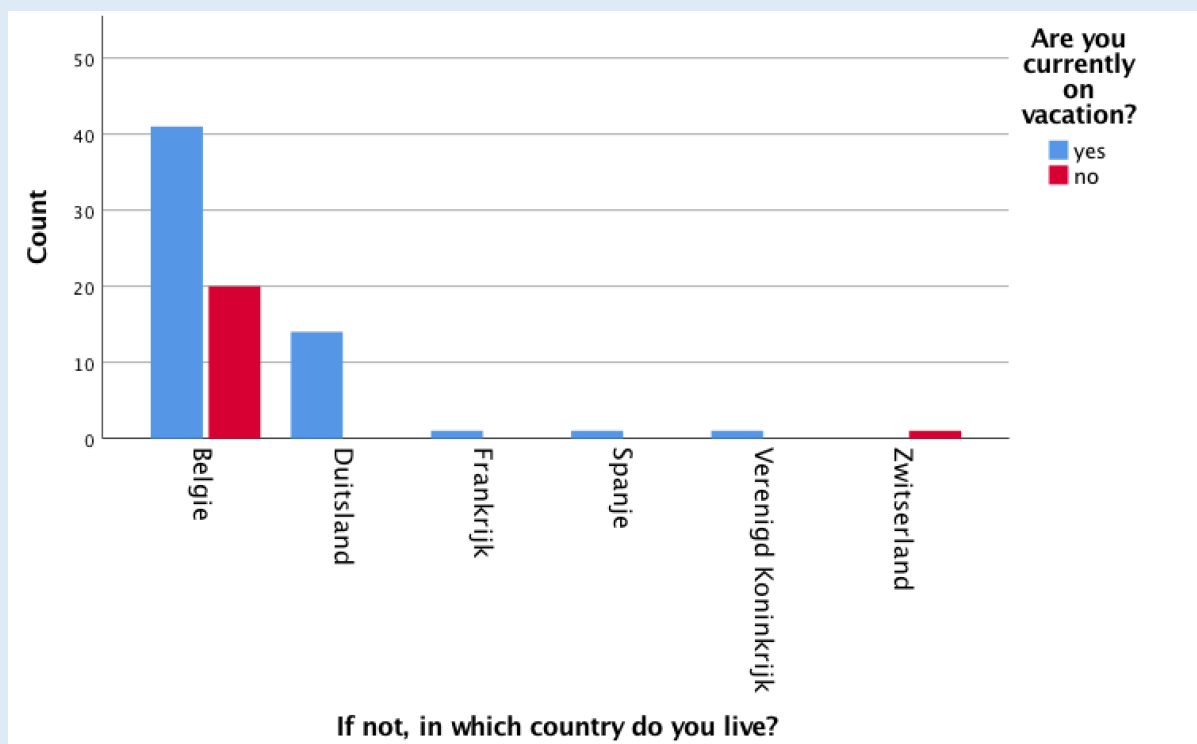
3. Resultaten



Figuur 1: Verhouding tussen vakantiegangers uit Nederland en buitenland

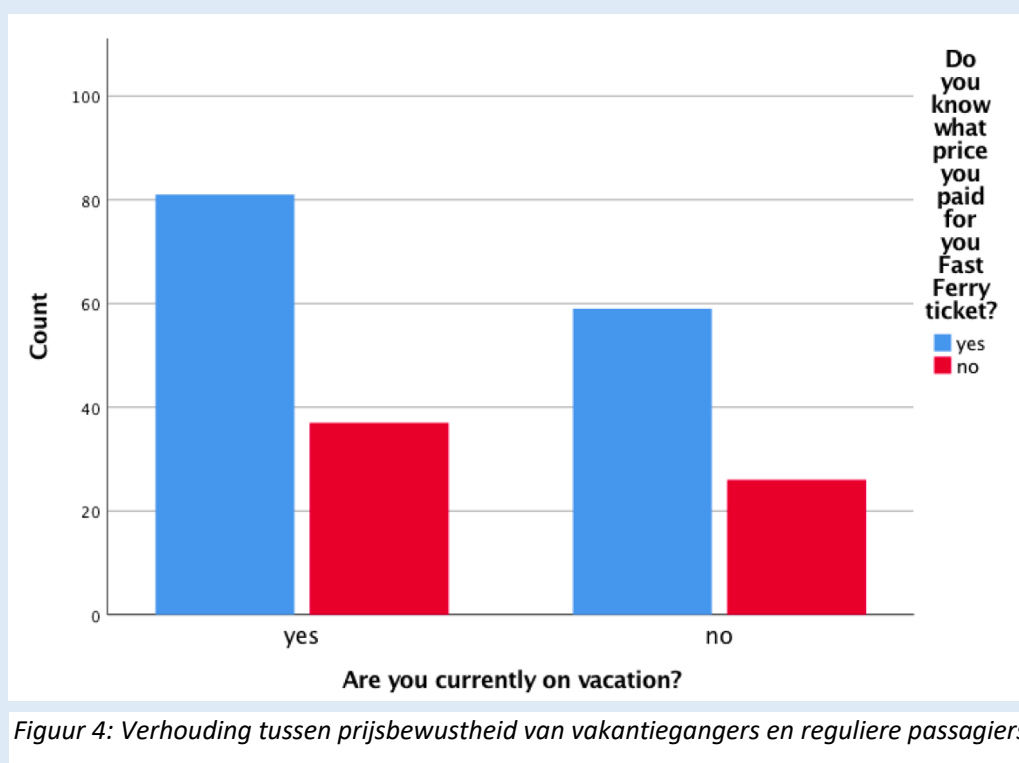


Figuur 2: Verhouding tussen vakantiegangers en reguliere passagiers afkomstig uit Nederland



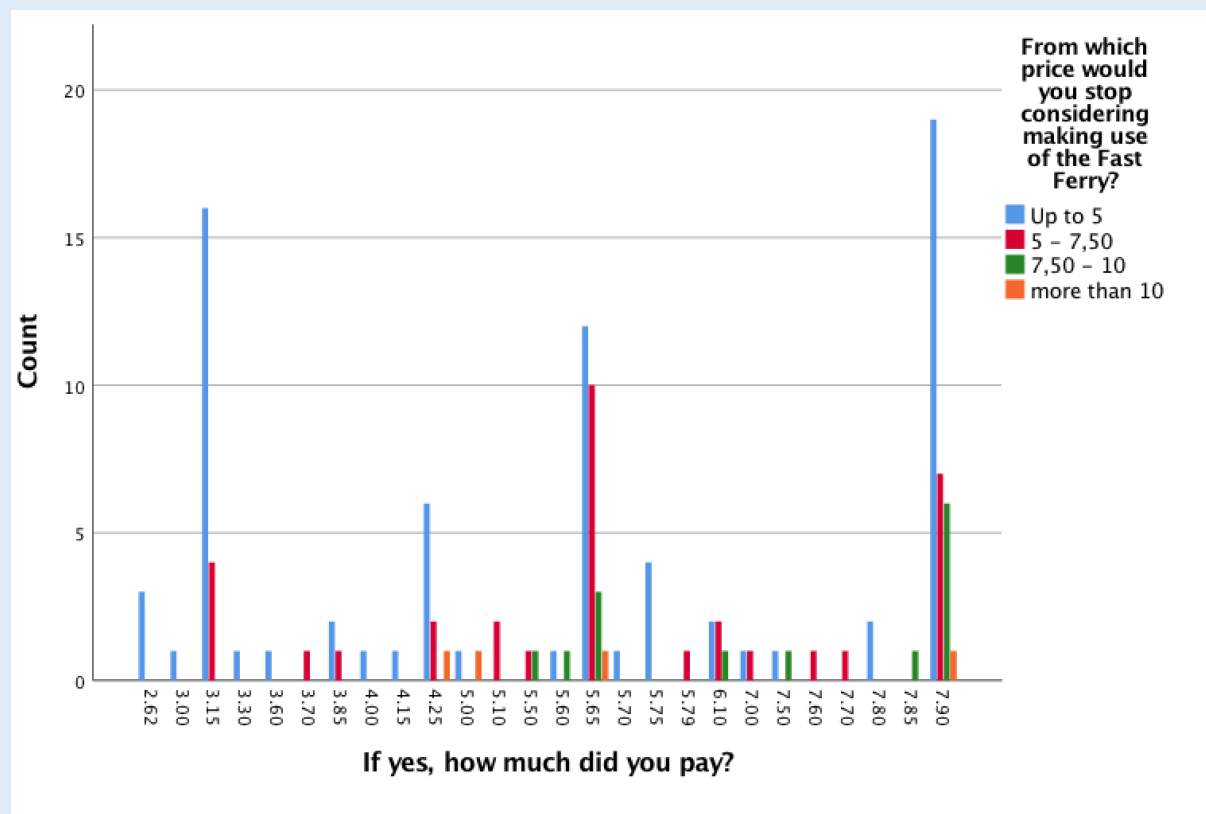
Figuur 3: Verhouding tussen vakantiegangers en reguliere passagiers afkomstig uit het buitenland

Uit figuur 1 blijkt dat meer dan de helft van de passagiers op vakantie is. Uit figuur 2 blijkt dat ca. 90% van de Zeeuwse passagiers niet op vakantie is. Uit de overige provincies is het grootste deel op vakantie. In figuur 3 is te zien dat veruit het grootste deel van de buitenlandse passagiers op vakantie is. Een deel van de Belgische passagiers geeft aan niet op vakantie te zijn.



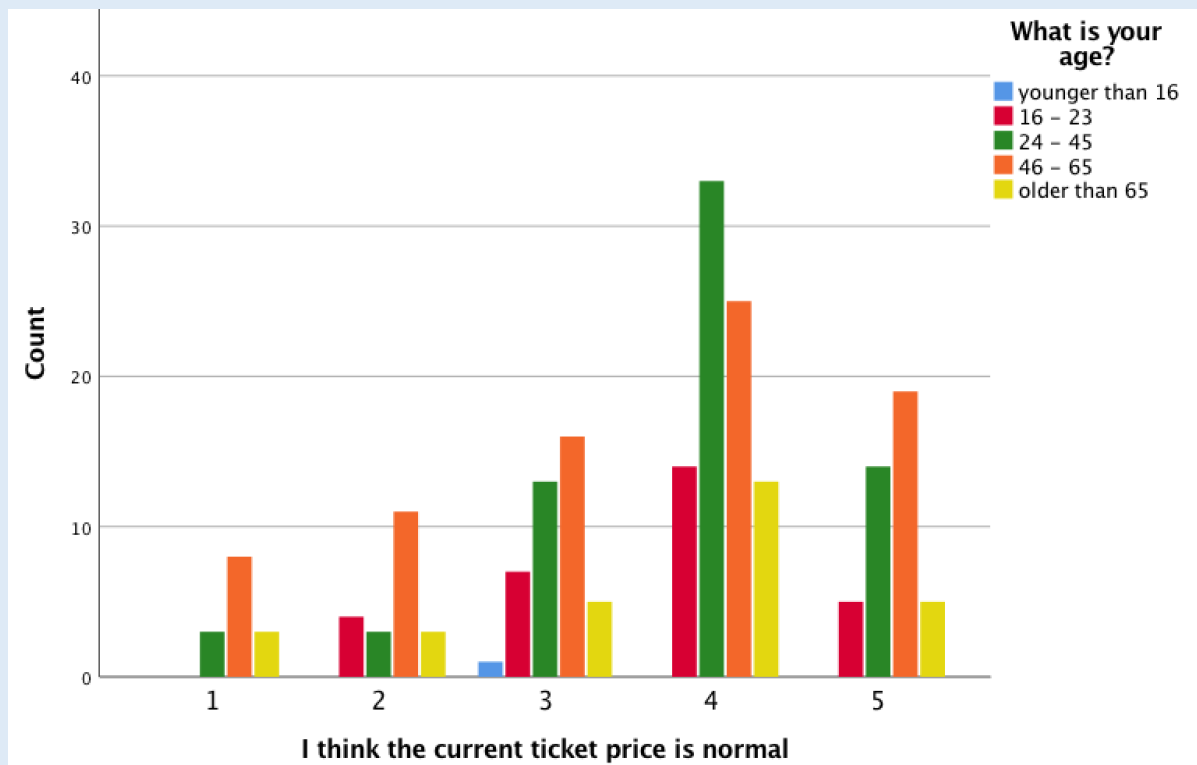
Figuur 4: Verhouding tussen prijsbewustheid van vakantiegangers en reguliere passagiers

De verhouding tussen prijsbewustheid van vakantiegangers en reguliere passagiers is zo goed als gelijk, volgens figuur 4. Vakantiegangers en reguliere passagiers geven even vaak aan te weten hoeveel zij voor een ticket hebben betaald. Een grote meerderheid van de passagiers geeft aan te weten wat ze voor een ticket hebben betaald.

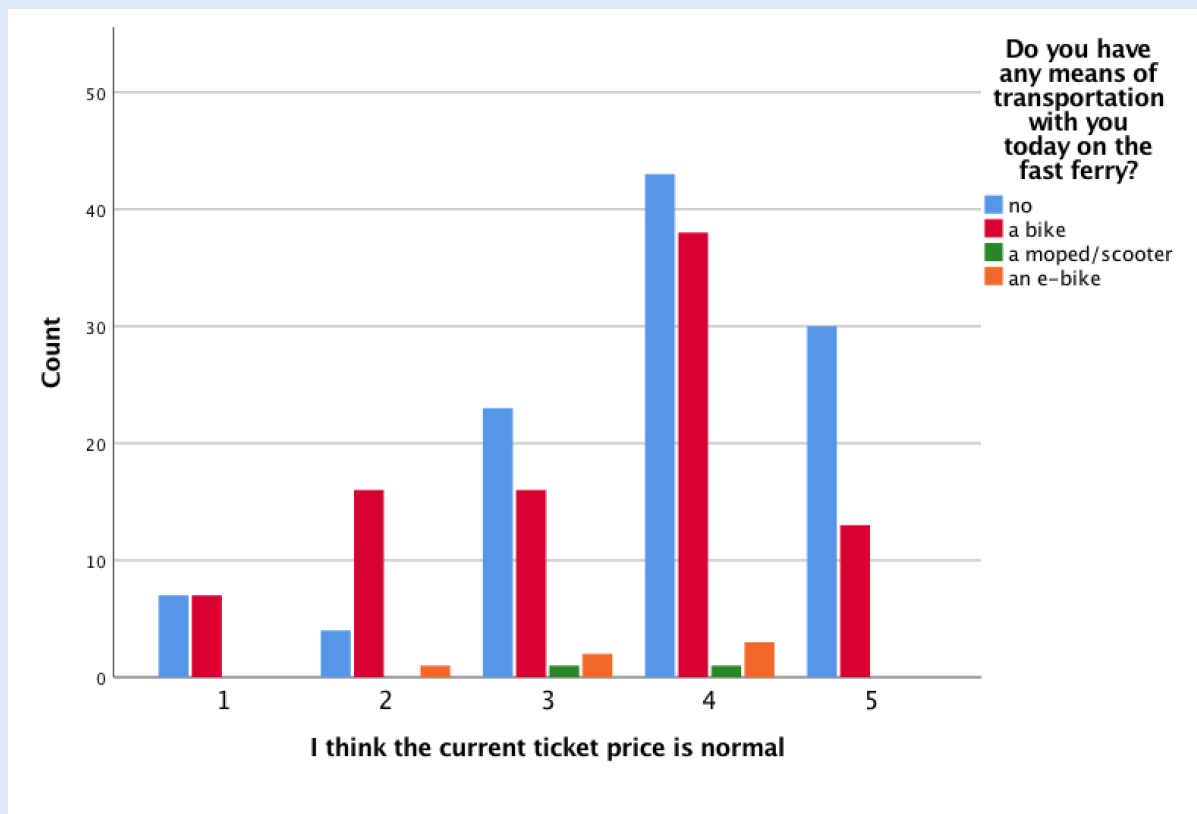


Figuur 5: Combinatie van betaalde prijs en prijsbereidheid

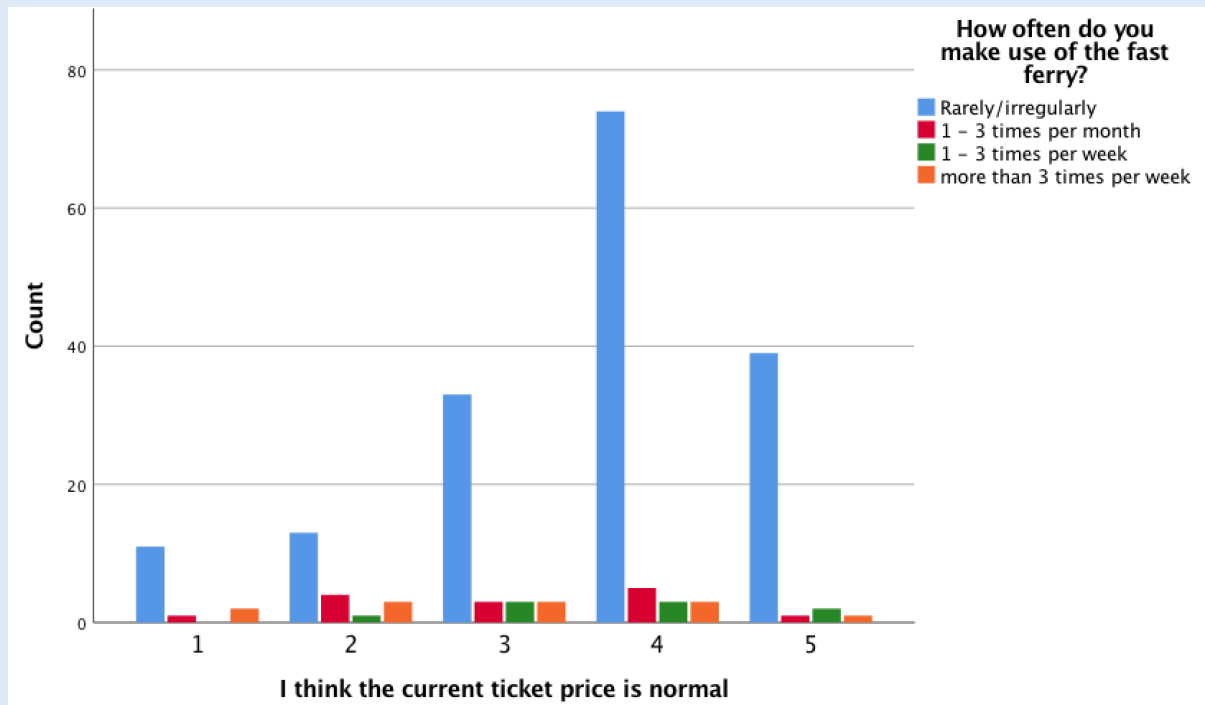
Figuur 5 geeft helaas aan dat de vraag over prijsbereidheid niet goed is begrepen. Er werd gevraagd vanaf welke prijs de passagiers geen gebruik meer zouden maken van de WSF, maar veel passagiers gaven aan dat zij €7,90 hadden betaald voor hun ticket, en dat zij vanaf €5 geen gebruik meer zouden maken van de WSF (dit is te zien aan de grootte van de blauwe staaf bij de prijs van €7,90). Om een betere indicatie te krijgen van de mening over de ticketprijzen kan er wel gekeken worden naar de andere vragen, met name over prijsstevredenheid.



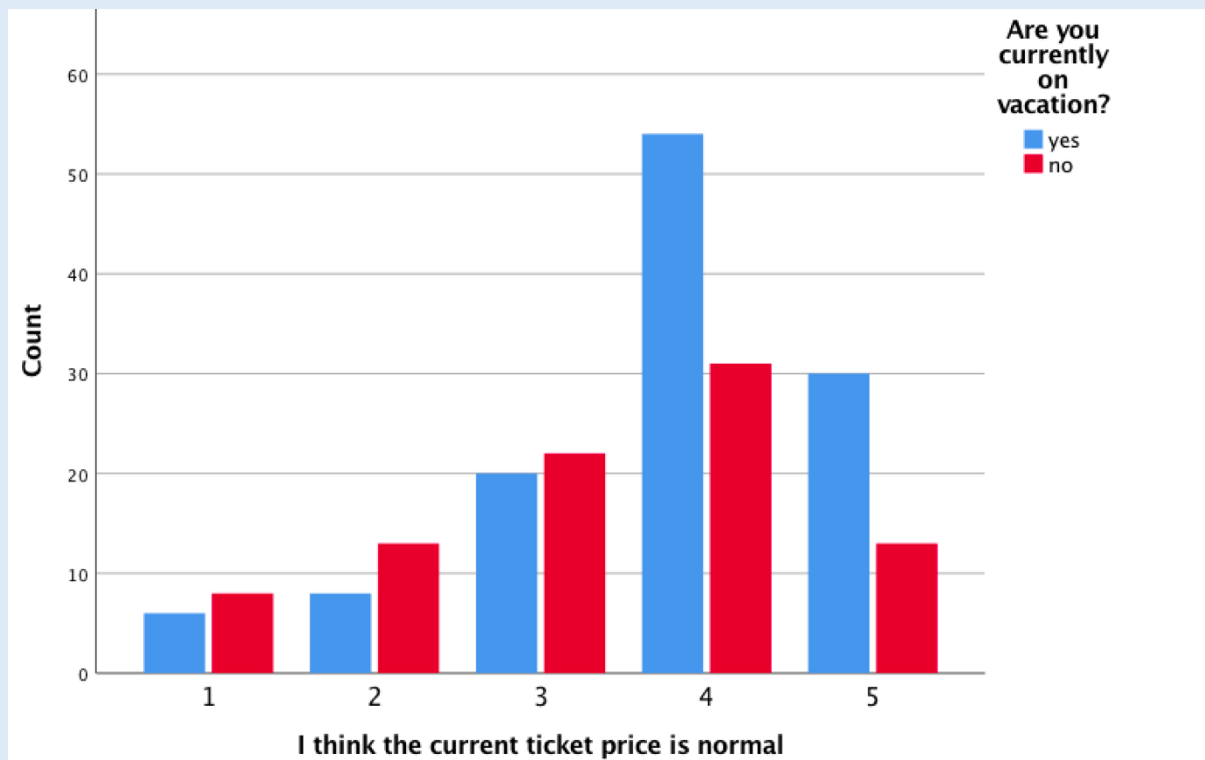
Figuur 6: Prijstevredenheid van verschillende leeftijdsgroepen



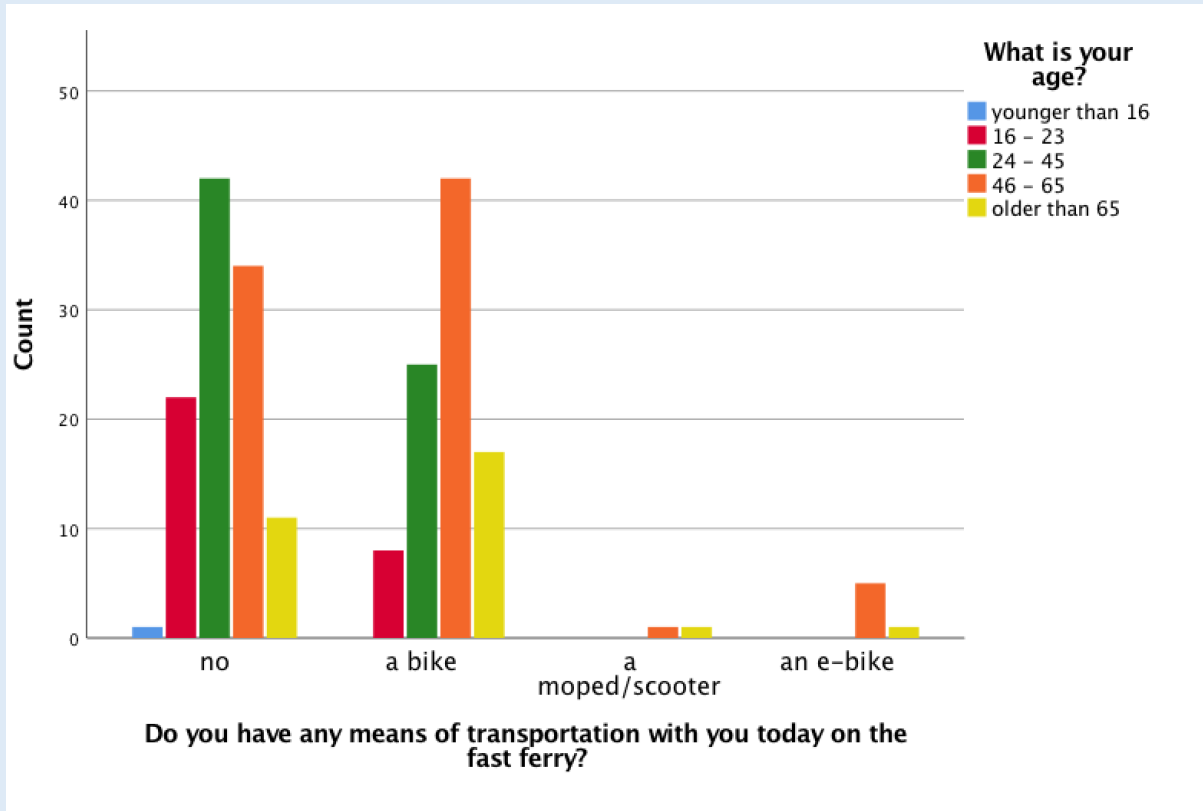
Figuur 7: Prijstevredenheid van passagiers met verschillende vervoersmiddelen



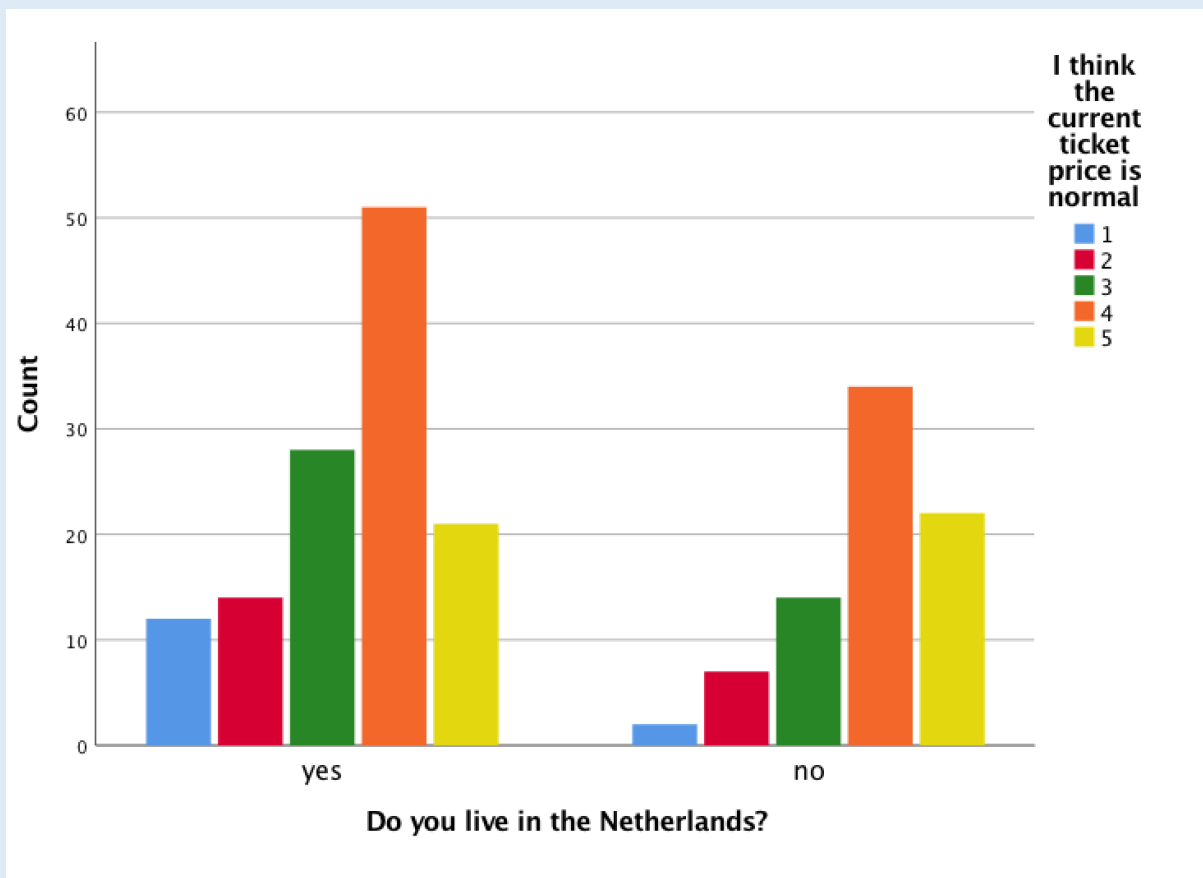
Figuur 8: Prijstevredenheid onder passagiers ingedeeld op frequentie van reizen



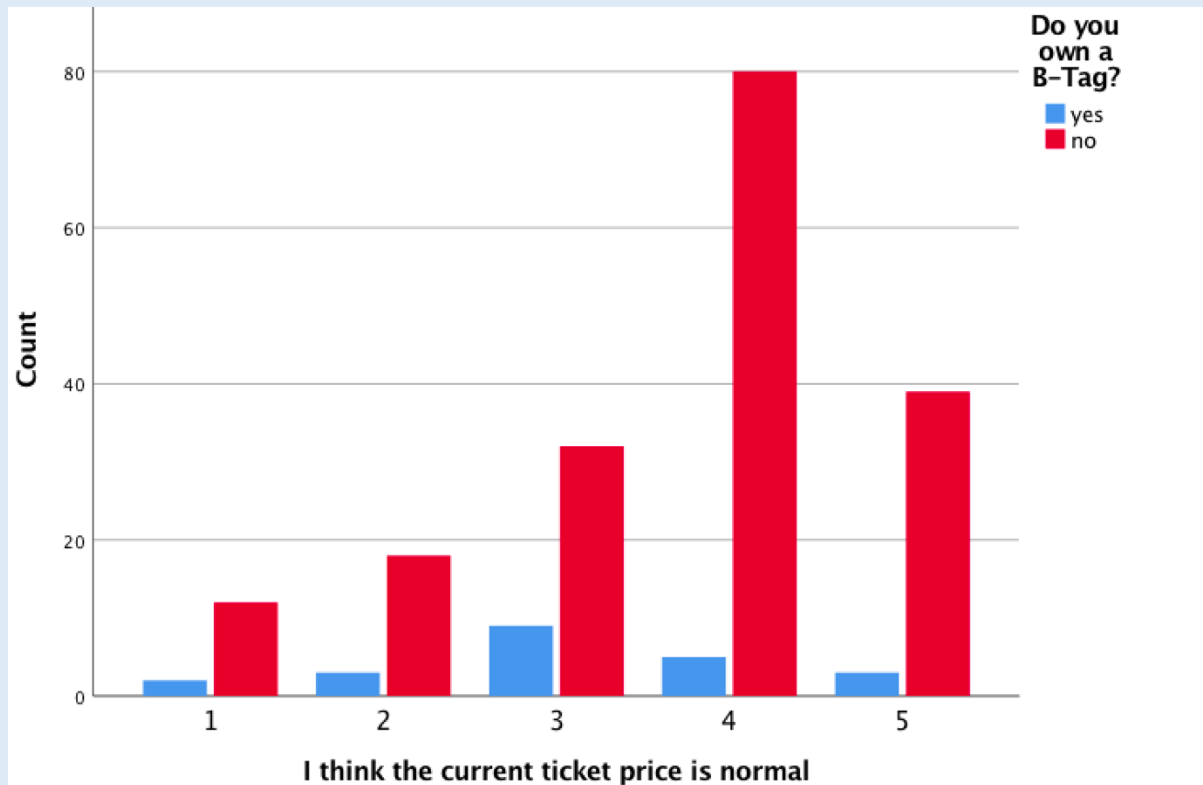
Figuur 9: Prijstevredenheid van vakantiegangers en reguliere passagiers



Figuur 10: Vervoersmiddelen van verschillende leeftijdsgroepen



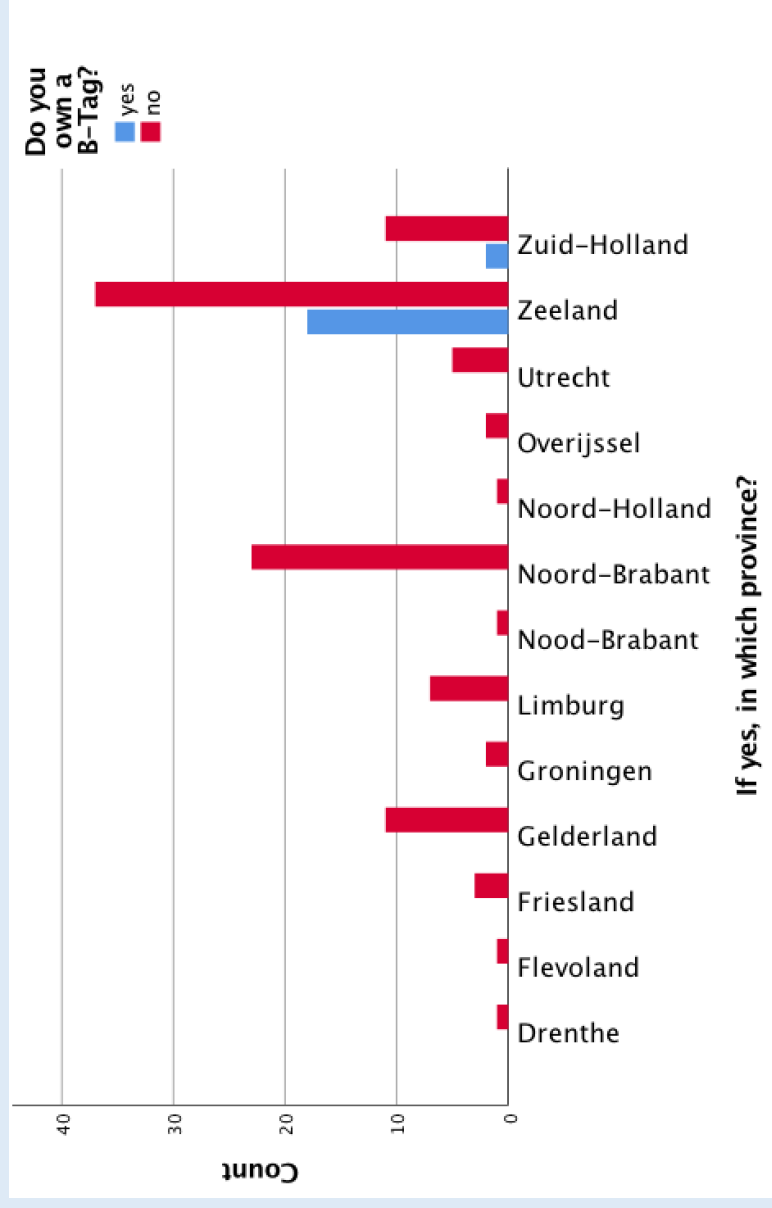
Figuur 11: Prijstevredenheid onder Nederlanders en niet-Nederlanders



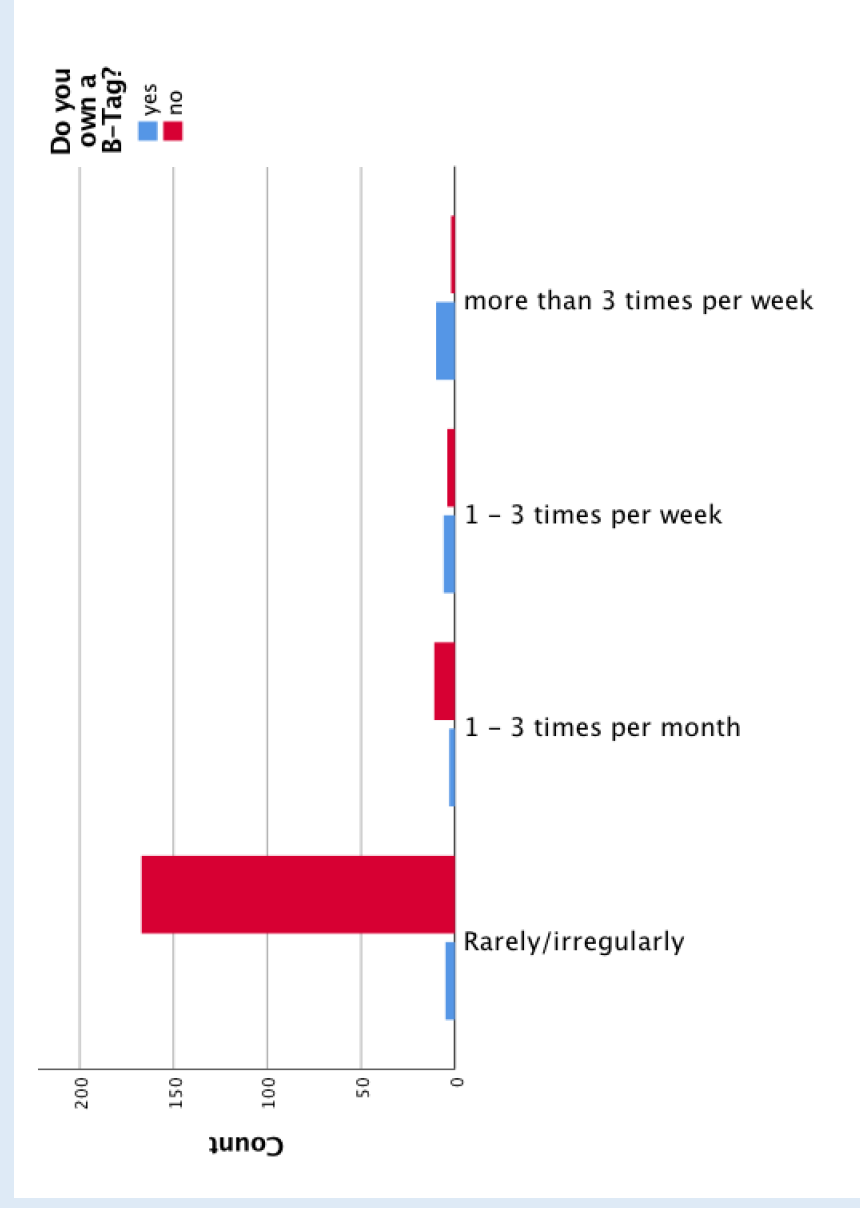
Figuur 12: Prijstevredenheid onder b-tag eigenaren

De prijstevredenheid verschilt niet veel tussen de leeftijdsgroepen. In figuur 6 is te zien dat de groep 24-45 relatief het meest positief is en de groep 46-65 relatief het meest negatief is. Uit figuur 7 blijkt dat fietsers relatief gezien iets negatiever zijn over de prijs dan de voetgangers. Uit figuur 10 blijkt dat vooral de groep 46-65 de fiets meeneemt. Over de groepen met een scooter/brommer of e-bike valt niet veel over te zeggen wegens het lage aantal antwoorden uit die categorieën. De prijstevredenheid, verdeeld tussen de verschillende frequenties van reizen, is (weergegeven in figuur 8) geeft aan dat de passagiers die vaker reizen, relatief gezien negatiever zijn over de prijs dan de passagiers die onregelmatig of zelden gebruik maken van de WSF. Dit zie je ook terug in figuur 9, waarin wordt afgebeeld dat vakantiegangers relatief gezien meer tevreden zijn over de prijs dan de reguliere passagiers. Uit figuur 11 blijkt dat de tevredenheid niet significant verschilt tussen Nederlanders en niet-Nederlanders. Ten slotte zijn b-tag eigenaren relatief gezien negatiever over de huidige prijzen dan de overige passagiers, volgens figuur 12. De algemene mening over het prijsbeleid van de WSF is positief: het gemiddelde antwoord op vraag 3 was 3.60 en het gemiddelde antwoord op vraag 4 was 2.23⁴.

⁴ Zie Appendix 3



Figuur 13: B-tag eigenaren per provincie



Figuur 14: B-tag eigenaren ingedeeld op frequentie van reizen

Uit figuur 12 blijkt dat er tot op heden het grootste deel van de passagiers niet in het bezit is van een b-tag. Zelfs tweederde deel van de Zeeuwen geeft aan (nog) geen b-tag te hebben. Wat in figuur 13 af te lezen is, is dat des te vaker de passagiers reizen met de WSF, des te vaker zij aangeven dat ze in het bezit zijn van een b-tag.

Tot slot zijn er nog verscheidene opmerkingen en suggesties gegeven aan het eind van de enquêtes. De meest voorkomende klachten waren omtrent de faciliteiten aan boord. Een aantal mensen was ontevreden over het aantal buitenzitplaatsen in de zomer en het gemis van gekoelde dranken aan boord. Een veel voorkomende klacht was de afwezigheid van het ov-chipkaart systeem. Een aantal respondenten gaf aan dat zij zeer ontevreden zijn over het feit dat Zeeuws-Vlamingen overal moeten betalen om naar de rest van Nederland te kunnen komen, tenzij je via België reist met de auto. Bovendien werd vaak vermeld dat de WSF moet blijven varen, maar dan wel rendabel zou moeten zijn.



4. Conclusie en discussie

Aan de hand van bovenstaande resultaten kunnen we de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoorden: "*In hoeverre zijn de passagiers tevreden over het prijsbeleid en de faciliteiten van de Westerschelde Ferry?*" Ook zullen wij onze resultaten in context plaatsen met ander onderzoek.

Van alle passagiers is het grootste deel bewust van de prijs die ze hebben betaald voor een ticket. Het grootste deel van de WSF-passagiers zijn op vakantie, maar deze vakantiegangers zijn niet per se minder prijsbewust dan de reguliere passagiers. Alle passagiers zijn ongeveer even bewust van de prijs die ze betalen voor een ticket.

De groepen die het meest negatief zijn over de prijs van tickets voor de WSF, zijn de leeftijdsgroep 46-65, de groep die een fiets mee aan boord nemen, de passagiers die frequent reizen, en de niet-vakantiegangers. De leeftijdsgroep 46-65 is de groep die het vaakst een fiets mee aan boord neemt, dus óf de negativiteit van de fietsers kan verklaard worden door leeftijd, óf de negativiteit van de groep 46-65 kan worden verklaard door het feit dat zij de groep zijn die vooral de fiets meeneemt. Een verklaring voor de negatieve mening van zowel de frequente reizigers als niet-vakantiegangers is dat frequente reizigers vaak niet op vakantie zijn en dat dit dus dezelfde groep passagiers betreft.

Over het algemeen hebben de WSF-passagiers een positieve mening over het prijsbeleid van de tickets. Met name de vakantiegangers en onregelmatige reizigers hebben aangegeven een positieve mening te hebben.

Op basis van de verkregen resultaten komt naar voren dat het prijsdifferentiatie scenario uit het genoemde onderzoek van Royal HaskoningDHV succes zou kunnen hebben.

Aangezien alleen de frequente Zeeuwse passagiers in het bezit zijn van een b-tag, kan er prijsdifferentiatie plaatsvinden op basis van het bezit van een b-tag, om zo toeristen een groter gedeelte van de exploitatie kosten te laten dragen.

Wel moet er rekening worden gehouden met het feit dat meer mensen een b-tag zullen aanvragen als prijsdifferentiatie wordt doorgevoerd.

Ook kan dit scenario succes hebben door de doorgaans positieve mening over de huidige ticketprijs onder vakantiegangers en onregelmatige passagiers. Deze zullen dus waarschijnlijk minder negatief reageren op een prijsverhoging. Wel moet er enigszins ingehouden worden met de prijsstijging van tickets inclusief fiets, aangezien deze groep mensen al een wat negatievere mening heeft over de huidige ticketprijs dan de groep voetgangers.

De prijsdifferentiatie maatregel zoals in de introductie beschreven houdt wel in dat er aanvullende arrangementen/faciliteiten aan boord moeten komen om de prijsverhoging te verantwoorden. Uit resultaat van dit onderzoek blijkt dat hier vraag naar is. Een extra faciliteit kan al snel worden gerealiseerd door te investeren in een drankautomaat aan boord, eventueel alleen voor in de zomer.

Overigens zal aanvullende prijsverhoging voor b-tag eigenaren tot een negatieve mening over de ticketprijs leiden, omdat deze b-tag eigenaren nu al een negatievere mening hebben over het prijsbeleid. Toch zal er in deze groep geen grote daling in het aantal passagiers zijn, omdat zij, bijvoorbeeld vanwege werk of studie, het meest frequent gebruik maakt van de WSF.

Ten slotte moet vermeld worden dat de implicaties van de data in dit onderzoek beperkt kunnen zijn. De enquête is door de onderzoekers zelf opgesteld en dus niet gestandaardiseerd. Ook is de groep frequente passagiers niet goed vertegenwoordigd in de data door het feit dat er in het hoogseizoen op bepaalde tijden is geënquêteerd. Uiteraard is de groep passagiers die de enquête afwezen (circa 8% van de passagiers) niet gemeten en kan dus hebben geleid tot enige scheefheid in de distributie van de data. Bovendien zijn af en toe vragen opengelaten door de respondenten waardoor niet alle meningen van de geënquêteerde passagiers zijn inbegrepen in de data.

Appendix 1: Nederlandse versie enquête

Enquête Westerschelde Fast Ferry in opdracht van D66 Zeeland

Weet u wat een ticket voor de Fast Ferry kost?	Ja	Nee
Zo ja, hoeveel heeft u betaald?		

Omcirkel of onderstreep de cijfers om aan te geven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen; 1 = zeer oneens, 2 = oneens, 3 = zowel eens als oneens/niet van toepassing, 4 = eens, 5 = zeer eens.

Ik vind de huidige prijs van de tickets normaal	1	2	3	4	5
Ik ben niet tevreden over de huidige prijs van de tickets	1	2	3	4	5
Ik vind dat de overtocht naar Breskens/Vlissingen te lang duurt	1	2	3	4	5
De faciliteiten aan boord (WC, fietsenstalling, buiten zitplaatsen) zijn volledig naar wens	1	2	3	4	5
De faciliteiten aan wal in Breskens zijn volledig naar wens (als u vindt dat er iets mist, kruis dan een van de 'oneens' vakjes aan)	1	2	3	4	5
De faciliteiten aan wal in Vlissingen zijn volledig naar wens (als u vindt dat er iets mist, kruis dan een van de 'oneens' vakjes aan)	1	2	3	4	5
Het personeel aan wal in Breskens is altijd behulpzaam en vriendelijk	1	2	3	4	5
Het personeel aan wal in Vlissingen is altijd behulpzaam en vriendelijk	1	2	3	4	5

Omcirkel/onderstreep welk van de antwoord opties het meest bij u van toepassing is

Welke bedrag (enkele reis) zou u max. betalen om gebruik te maken van de Fast Ferry?	Tot €5	€5 - €7,50	€7,50 - €10	Meer dan €10
--	--------	------------	-------------	--------------

Kruis het vakje aan wat voor u het meest van toepassing is

Zelden/ onregel- matig	1 - 3 keer per maand	1 - 3 keer per week	Meer dan 3 keer per week
------------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Hoe vaak reist u met de Westerschelde Fast Ferry?				
Hoe vaak neemt u uw (brom)fiets mee op de Fast Ferry?				

Omcirkel/onderstreep het antwoord wat voor u het meest van toepassing is

Woont/overnacht u momenteel aan de kant van Breskens of aan de kant van Vlissingen?	Breskens			Vlissingen	
Welke overtocht maakt u nu?	Naar Breskens			Naar Vlissingen	
Bent u in het bezit van een B-Tag?	Ja			Nee	
Bent u momenteel op vakantie?	Ja			Nee	
Komt u uit Nederland?	Ja			Nee	
Zo ja, uit welke provincie?					
Zo nee, welk land komt u vandaan?					
Hoe bent u bij de Fast Ferry aangekomen?	(Brom)fiets	Auto	Te voet	Openbaar vervoer	Anders
Hoe reist u vandaag op de Fast Ferry?	Te voet	Met een fiets	Met een bromfiets	Met een e-bike	
Wat is uw leeftijd?	Jonger dan 16	16 - 23	24 - 45	46 - 65	Ouder dan 65

Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

Bedankt voor het meedoen aan deze enquête.

Uw gegevens zullen anoniem bewaard worden en zullen uitsluitend gebruikt worden voor onze eigen onderzoeksdoeleinden. Door het inleveren van een enquête gaat u akkoord met het gebruik van de onderzoeksresultaten door D66 Zeeland en dat deze worden gedeeld met de Provinciale Staten Zeeland.

Appendix 2: Engelse versie enquête

**Questionnaire Westerschelde Fast Ferry for political party D66
Zeeland**

Do you know what price you paid for your Fast Ferry ticket?	Yes	No
If yes, how much did you pay?		

Circle or underline the number which corresponds the most with your own opinion on the following statements; 1 = strongly disagree, 2 = disagree, 3 = both agree and disagree/not applicable, 4 = agree, 5 = strongly agree

I think the current ticket price is normal	1	2	3	4	5
I am not happy with the current ticket price	1	2	3	4	5
I think the duration of the trip to Breskens/Vlissingen is too long	1	2	3	4	5
The facilities aboard (e.g. bathroom, bike storage, outside seating) are completely as desired	1	2	3	4	5
The facilities of the Breskens terminal are completely as desired (if you think something is missing, please circle one of the 'disagree' numbers)	1	2	3	4	5
The facilities of the Vlissingen terminal are completely as desired (if you think something is missing, please circle one of the 'disagree' numbers)	1	2	3	4	5
The staff at the Breskens terminal are always helpful and friendly	1	2	3	4	5
The staff at the Vlissingen terminal are always helpful and friendly	1	2	3	4	5

Circle/underline the answers which apply to you the most

From which price (one way) would you stop considering making use of the Fast Ferry?	Up to €5	€5 - €7,50	€7,50 - €10	More than €10
---	----------	------------	-------------	---------------

Please tick the boxes which apply to you most

Rarely/ irregularly	1 - 3 times per month	1 - 3 times per week	More than 3 times per week
------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

How often do you make use of the Fast Ferry?				
How often do you take your bike/moped/scooter aboard the Fast Ferry?				

Circle/underline the answer which applies to you the most

Are you currently living/staying on the Breskens or the Vlissingen side of the shore?	Breskens side			Vlissingen side	
Which passage are you currently making?	To Breskens			To Vlissingen	
Do you own a B-Tag?	Yes			No	
Are you currently on vacation?	Yes			No	
Do you live in the Netherlands?	Yes			No	
If yes, which province?					
If not, in which country do you live?					
How did you arrive at the Fast Ferry	By bike	By car	By foot	By public transport	Other
Do you have any means of transportation with you today on the Fast Ferry?	No	A bike		A moped/ scooter	An E-bike
What is your age?	Younger than 16	16 - 23	24 - 45	46 - 65	Older than 65

Do you have any additional remarks or suggestions?

Thank you for filling in this questionnaire.

Your data will be stored anonymously and will be used exclusively for our own research purposes. By handing in this questionnaire, you consent with us sharing the results of this research with political party D66 Zeeland and the Provinciale Staten Zeeland (the general assembly of Zeeland).

Appendix 3: Statistische tabellen

		I think the current ticket price is normal	I am not happy with the current ticket price
I think the current ticket price is normal	Pearson Correlation	1	-.613**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	212	204
I am not happy with the current ticket price	Pearson Correlation	-.613**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	204	205

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Appendix 3 - 1: Correlatie vraag 3 en 4

		I think the current ticket price is normal	I am not happy with the current ticket price
N	Valid	216	209
	Missing	5	12
Mean		3.60	2.23
Std. Deviation		1.116	1.188

Appendix 3 - 2: Gemiddelden en standaardafwijkingen vraag 3 en 4