

# FACTSHEET 2023

## VEERDIENST

### VLISSINGEN-BRESKENS



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 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.

### Specifieke info



Aantal getelde reizigers

1083



Aantal gemeten ritten

33



Respons

42%



Aantal respondenten

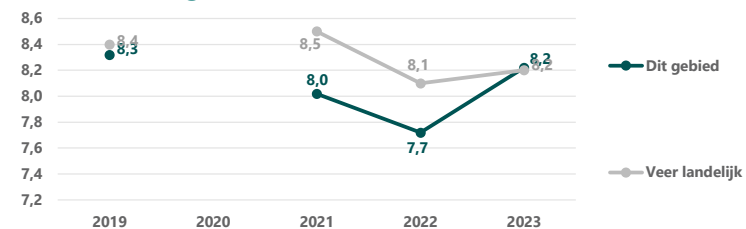
450



Vervoerder **Westerschelde Ferry BV**



### Totaaloordeel gebied



### Opvallend resultaat

Geen significante veranderingen in waardering ten opzichte van vorig jaar.

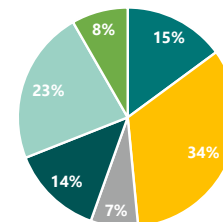
### Verbeterpunten

1. Aantal ritten

2. Niets

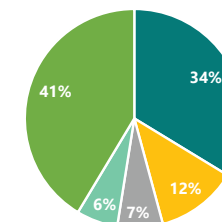
3. Geluid van dit voertuig

### Motief



Werk/zakelijk bezoek  
Onderwijs  
Winkelen  
Visite  
Sport/hobby/recreatie  
Anders

### Frequentie



Vier dagen p/w of meer  
Eén tot drie dagen p/w  
Eén tot drie dagen p/m  
Zes tot elf dagen p/j  
Vijf of minder dagen p/j

Thema	Vraag	2019	2020	2021	2022	2023	Voldoet ?*	% 7 of hoger 2023	Veer landelijk 2023
 <b>Begin van de reis</b>	Kon u moeilijk of makkelijk een <b>zitplaats</b> vinden toen u instapte?	9,6		9,2	8,7	9,3		94%	9,3
	Wat is uw oordeel over <b>de halte/het station</b> waar u instapte?	8,5		8,5	8,1	8,6		93%	8,4
	Wat vindt u van de <b>stiptheid</b> van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	9,0		8,7	8,4	9,0		93%	8,4
	Kon u moeilijk of makkelijk <b>instappen?</b> (instaphoogte, afstand tot perron)	9,1		9,1	8,5	9,2		95%	9,1
 <b>In het voertuig</b>	Wat vindt u van de <b>klantvriendelijkheid</b> van het personeel?	8,4		8,2	7,9	8,6		92%	8,6
	Wat vindt u van de <b>rijstijl</b> van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	9,0		8,9	8,4	9,0		96%	8,7
	Wat vindt u van de <b>reissnelheid</b> van deze rit? (omrijden, directheid)	8,7		8,3	8,1	8,6		91%	8,6
	Wat is uw oordeel over hoe <b>netjes en schoon</b> het voertuig is?	8,2		7,9	7,9	8,1		87%	8,4
	Hoe ervaart u het <b>geluid in het voertuig?</b>	7,1		6,9	7,1	7,0		67%	6,9
	Vindt u het <b>klimaat</b> in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,9		7,8	7,7	7,5		74%	7,4
 <b>Informatie</b>	Wat vindt u van de <b>informatie</b> op uw <b>instaphalte?</b> (vertrektijden, route, etc.)	8,2		8,0	7,7	8,1		84%	8,2
	Wat vindt u van de <b>reisinformatie</b> in het voertuig?	7,9		7,8	7,7	7,7		76%	6,9
 <b>Vervoerbewijs</b>	Vond u het moeilijk of makkelijk om <b>uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?</b>	8,5		8,4	7,9	8,5		86%	8,4
	Wat vindt u van de <b>prijs</b> van deze rit?	6,5		6,5	5,9	6,2		51%	6,5
 <b>Gevoel</b>	Ondervindt u tijdens deze rit <b>last</b> van uw <b>medereizigers?</b> (bijv. geluid, gedrag)	8,3		7,7	6,9	8,0		80%	8,5
	Voelt u zich <b>gestrest of ontspannen</b> tijdens deze reis?	8,7		8,5	7,5	8,5		90%	8,7
 <b>Frequentie</b>	Wat vindt u van de <b>frequentie</b> (aantal ritten per uur) op deze lijn?	6,6		6,1	5,7	6,4		55%	6,8
 <b>Totaaloordeel</b>	Wat is uw <b>totaaloordeel</b> over <b>deze rit?</b>	8,3		8,0	7,7	8,2		95%	8,2
 <b>Overstappen</b>	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van <b>de overstaptijd</b>	7,7		7,3	6,4	7,2		69%	7,2
 <b>Informatie</b>	Hoe wordt u <b>geïnformeerd</b> bij <b>vertragingen</b> of <b>andere problemen?</b>	7,1		6,8	6,9	7,1		64%	6,0
 <b>Gemak betaalmiddel</b>	Hoe beoordeelt u het <b>gebruiksgemak</b> van dit betaalmiddel?	7,8		8,7	7,7	8,5		92%	8,2
 <b>Drukke</b>	Hoe ervaart u de <b>drukke</b> in dit voertuig?			7,4	6,2	7,5		71%	7,9
 <b>Sociale veiligheid</b>	Hoe <b>veilig</b> voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	8,3		8,3	8,0	8,3		88%	8,3
	Hoe <b>veilig</b> voelt u zich tijdens <b>deze rit?</b>	8,9		8,7	8,3	8,8		94%	8,8
	Hoe <b>veilig</b> voelt u zich (meestal) <b>op de halte</b> waar u bent ingestapt?	8,8		8,6	8,1	8,8		95%	8,7

\* Een significant verschil met 2022 wordt aangegeven met Ja