

# Monitoring Fast Ferry en Waterbus

Tweede tussentijdse meting



De Adviesdienst Verkeer en Vervoer AVV  
is één van de specialistische diensten  
van het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat  
van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.  
De dienst werkt voor het ministerie en in opdracht daarvan  
ook voor andere overheden.  
AVV zorgt voor deskundige en tijdige inbreng van kennis  
bij de ontwikkeling en uitvoering van het rijksbeleid  
voor het verplaatsen van personen en goederen.

**Bestellen**

Adviesdienst Verkeer en Vervoer  
Service Desk  
telefoon 045-560 52 00

**Uitlenen van rapporten**

Adviesdienst Verkeer en Vervoer  
Bibliotheek  
telefoon 010-282 56 08

Internet [www.rws-avv.nl](http://www.rws-avv.nl)

# ***Monitoring Fast Ferry en Waterbus***

***Tweede tussentijdse meting***

***TT00-130***

Dr. Maaïke Jessurun en drs. Klaas Veenma  
Veenendaal, Traffic Test bv



## Documentbeschrijving

Titel:	Monitoring Fast Ferry en Waterbus
Subtitel:	Tweede tussentijdse meting
Rapportnummer:	TT00-130
Status:	Eindrapport
Projectnummer:	EXT99-50
Auteur(s):	Dr. Maaïke Jessurun en drs. Klaas Veenma
Datum:	29 november 2000
Opdrachtgever:	Adviesdienst Verkeer en Vervoer, drs. Frank Cohen
Projectgroep:	Frank Cohen (AVV), Jan Hees (RWS Directie Zuid-Holland), Klaas Veenma (Traffic Test) en Maaïke Jessurun (Traffic Test)
Korte inhoud:	<p>In het voorliggende rapport wordt verslag gedaan van de tweede meting in het kader van het project <i>Monitoring Fast Ferry en Waterbus</i>. Doel van het monitoringonderzoek is het evalueren van twee proefprojecten met openbaar vervoer over water: de Fast Ferry tussen Rotterdam en Dordrecht en de Waterbus in het Drechtstedengebied.</p> <p>In het kader van dit project heeft in februari 2000 de eerste meting plaatsgevonden, in september 2000 is de tweede meting uitgevoerd. In dit rapport wordt aandacht besteed aan de resultaten van deze tweede meting.</p> <p>Net als in de eerste meting zijn in de tweede meting op de boten vragenlijsten uitgezet onder gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus.</p> <p>Aanvullend hierop is in de tweede meting een telefonisch onderzoek gehouden onder mensen die nog geen gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry en de Waterbus ('potentiële gebruikers') en mensen die voorheen wel gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry of de Waterbus, maar die dat niet meer doen ('ex-gebruikers'). Bovendien is in de tweede meting uitgebreid kwalitatief onderzoek – in de vorm van groepsdiscussies en diepte-interviews – uitgevoerd onder huidige gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus en onder ex-gebruikers en potentiële gebruikers van beide OV-verbindingen. Doel van het kwalitatief onderzoek was om uitgebreider in te gaan op een aantal aspecten die uit het kwantitatief onderzoek naar voren zijn gekomen.</p>



## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>1</b>
1.1	Achtergrond .....	1
1.2	Vervoerssystemen Fast Ferry en Waterbus.....	1
1.3	Doel monitoringonderzoek .....	5
1.4	Opbouw van het rapport.....	5
<b>Deel A</b>	<b>Gebruikers Fast Ferry en Waterbus – Kwantitatief onderzoek.....</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Werkwijze .....</b>	<b>9</b>
2.1	Meetinstrumentarium .....	9
2.2	Organisatie van het veldwerk .....	10
<b>3.</b>	<b>Resultaten onderzoek onder gebruikers Fast Ferry .....</b>	<b>11</b>
3.1	Opbouw van het databestand.....	11
3.2	Gebruik van de Fast Ferry.....	13
3.3	Voor- en natransport.....	15
3.4	Kaartgebruik .....	18
3.5	Belang en tevredenheid .....	19
3.6	Verandering reisgedrag.....	26
3.7	Passagierstellingen .....	27
3.8	Vertragingen en uitval .....	28
<b>4.</b>	<b>Resultaten onderzoek onder gebruikers Waterbus.....</b>	<b>31</b>
4.1	Opbouw van het databestand.....	31
4.2	Gebruik van de Waterbus .....	33
4.3	Voor- en natransport.....	36
4.4	Kaartgebruik .....	38
4.5	Belang en tevredenheid .....	40
4.6	Verandering reisgedrag.....	47
4.7	Passagierstellingen .....	49
4.8	Vertragingen en uitval .....	50
<b>Deel B</b>	<b>Potentiële en ex-gebruikers Fast Ferry en Waterbus – Kwantitatief onderzoek .....</b>	<b>51</b>
<b>5.</b>	<b>Resultaten telefonisch onderzoek onder potentiële en ex-gebruikers Fast Ferry en Waterbus .....</b>	<b>53</b>
5.1	Opzet en werkwijze .....	53
5.2	Ex-gebruikers van de Fast Ferry .....	54
5.3	Potentiële gebruikers van de Fast Ferry.....	56
5.4	Ex-gebruikers van de Waterbus .....	58
5.5	Potentiële gebruikers van de Waterbus .....	61
<b>Deel C</b>	<b>Gebruikers, potentiële en ex-gebruikers Fast Ferry en Waterbus – Kwalitatief onderzoek.....</b>	<b>65</b>
<b>6.</b>	<b>Resultaten groepsdiscussies met gebruikers Fast Ferry en Waterbus .....</b>	<b>67</b>
6.1	Respondenten.....	67
6.2	Resultaten groepsdiscussie Fast Ferry .....	68

6.2.1	Positieve punten Fast Ferry .....	68
6.2.2	Nadelen en verbeterpunten Fast Ferry .....	69
6.3	Resultaten groepsdiscussie Waterbus .....	70
6.3.1	Positieve punten Waterbus .....	70
6.3.2	Nadelen en verbeterpunten Waterbus .....	71
<b>7.</b>	<b>Resultaten diepte-interviews onder potentiële en incidentele gebruikers Fast Ferry en Waterbus .....</b>	<b>73</b>
7.1	Opzet en respondenten .....	73
7.2	Resultaten individuele interviews potentiële en incidentele gebruikers Fast Ferry .....	74
7.2.1	Positieve punten Fast Ferry .....	74
7.2.2	Nadelen en verbeterpunten Fast Ferry .....	75
7.2.3	Redenen om wel of geen gebruik te maken van de Fast Ferry ....	76
7.3	Resultaten individuele interviews potentiële en incidentele gebruikers Waterbus .....	76
7.3.1	Positieve punten Waterbus .....	76
7.3.2	Nadelen en verbeterpunten Waterbus .....	77
7.3.3	Redenen om wel of geen gebruik te maken van de Waterbus .....	78
<b>8.</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen.....</b>	<b>79</b>
8.1	Conclusies.....	79
8.2	Aanbevelingen ter verbetering van de Fast Ferry en de Waterbus	82

## **1. Inleiding**

### **1.1 Achtergrond**

Op 1 november 1999 zijn twee nieuwe systemen voor openbaar vervoer over water van start gegaan. Het betreft de Fast Ferry in de regio Rotterdam en de Waterbus in het Drechtstedengebied. Zowel bij de Fast Ferry als bij de Waterbus is er sprake van een pilotproject dat naar verwachting in 2002 afloopt. Tijdens deze experimentele fase zal door middel van drie tussentijdse metingen en een eindmeting worden vastgesteld of openbaar vervoer over water op de betreffende trajecten én in meer algemene zin een haalbare zaak is.

Vanwege redenen van efficiëntie wordt de haalbaarheidsstudie naar de Waterbus in het Drechtstedengebied gecombineerd met een haalbaarheidsstudie naar een Fast Ferry tussen de Dordrecht en Rotterdam. De beide verbindingen over water zouden elkaar – qua levensvatbaarheid – immers verder kunnen versterken: het is goed denkbaar dat de ene verbinding als voor- of natransport voor de andere verbinding over water zou kunnen dienen.

De Fast Ferry en de Waterbus worden beide gesubsidieerd met gelden in het kader van de nota 'Samen Werken Aan Bereikbaarheid' – de zgn. 'SWAB-gelden'. Deze gelden zijn bedoeld om projecten te subsidiëren die een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het terugdringen van de automobiliteit op congestiegevoelige relaties. Bovendien is destijds de Wet Personenvervoer op een zodanige wijze aangepast dat openbaar vervoer over water – net als het reguliere, 'droge OV' – de mogelijkheid krijgt om in aanmerking te komen voor een rijksbijdrage.

De Fast Ferry wordt geëxploiteerd door het consortium High Speed Ferries, bestaande uit Doeksen Transport Group, Heymen Beheer, Connexxion en Gemeente Dordrecht. De Waterbus wordt geëxploiteerd door een consortium bestaande uit Connexxion en Gemeente Dordrecht. Hoewel in eerste instantie nog sprake was van twee organisaties onder dezelfde 'paraplu', zijn de organisaties sinds enige tijd volledig los van elkaar komen te staan.

### **1.2 Vervoerssystemen Fast Ferry en Waterbus**

De Fast Ferry verzorgt een verbinding tussen Dordrecht (Merwekade) en Rotterdam (Willemskade bij de Erasmusbrug), met een korte stop in Ridderkerk (De Schans). De Waterbus verbindt een zestal gemeenten binnen het Drechtstedengebied met elkaar, te weten Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. De Waterbus vaart hierbij twee routes. De eerste gaat van Dordrecht Hooikade via Zwijndrecht, Dordrecht Merwekade en Papendrecht naar Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam (en v.v.). De tweede gaat van Dordrecht Hooikade via Zwijndrecht, Dordrecht Merwekade en Papendrecht naar Sliedrecht (en v.v.). In figuur 1.1 worden de diverse aanlegplaatsen weergegeven. De Waterbus vervangt de "oude" veerboten tussen Dordrecht Hooikade en Zwijndrecht, en tussen Dordrecht Merwekade en Papendrecht.

Op het traject van de Fast Ferry zijn twee River Runners 200 ingezet. Deze catamarans hebben een lengte van 37 meter, kennen een maximumsnelheid van ongeveer 55 km/h en hebben plaats voor 150 passagiers en 20 fietsen. Op het

traject van de Waterbus zijn vier River Runners 150 ingezet. Deze catamarans hebben een lengte van 30 meter, kennen een maximumsnelheid van ongeveer 37 km/h en hebben plaats voor 130 passagiers en 60 fietsen.

Aanvankelijk was het de bedoeling dat de Fast Ferry het traject Dordrecht - Rotterdam in 25 minuten zou afleggen. Het met hoge snelheid varen van de Fast Ferry leidde echter tot onverwachte problemen bij onder meer een aantal werven die langs de route liggen. Kort na de start op 1 november werd daarom besloten tot een uurdienst, zodat met een lagere snelheid kon worden gevaren. Weer enige tijd later is opnieuw de dienstregeling aangepast. De Fast Ferry vaart nu elke 40 minuten op het traject Dordrecht - Rotterdam. Vanaf 25 juni 2000 is de dienstregeling voor de derde keer gewijzigd. Deze wijziging houdt in de eerste plaats in dat de eerste afvaarten later gaan. Zo vertrekt doordeweeks de eerste vaart vanuit Dordrecht 20 minuten later (in plaats van 6:00 uur nu om 6:20 uur). Op zaterdag is de aanpassing het grootst, namelijk de eerste afvaart vanuit Dordrecht is verlaat van 7:55 uur naar 9:20 uur. In de tweede plaats vaart de Fast Ferry minder lang door, zowel doordeweeks als in het weekend. Voor koopavonden in Rotterdam wordt bovendien geen exceptie gemaakt. Ter illustratie: op een gewone doordeweekse dag, geen koopavond, vertrok voorheen de laatste Fast Ferry vanuit Dordrecht om 20:20 uur, nu is dat om 18:20 uur.

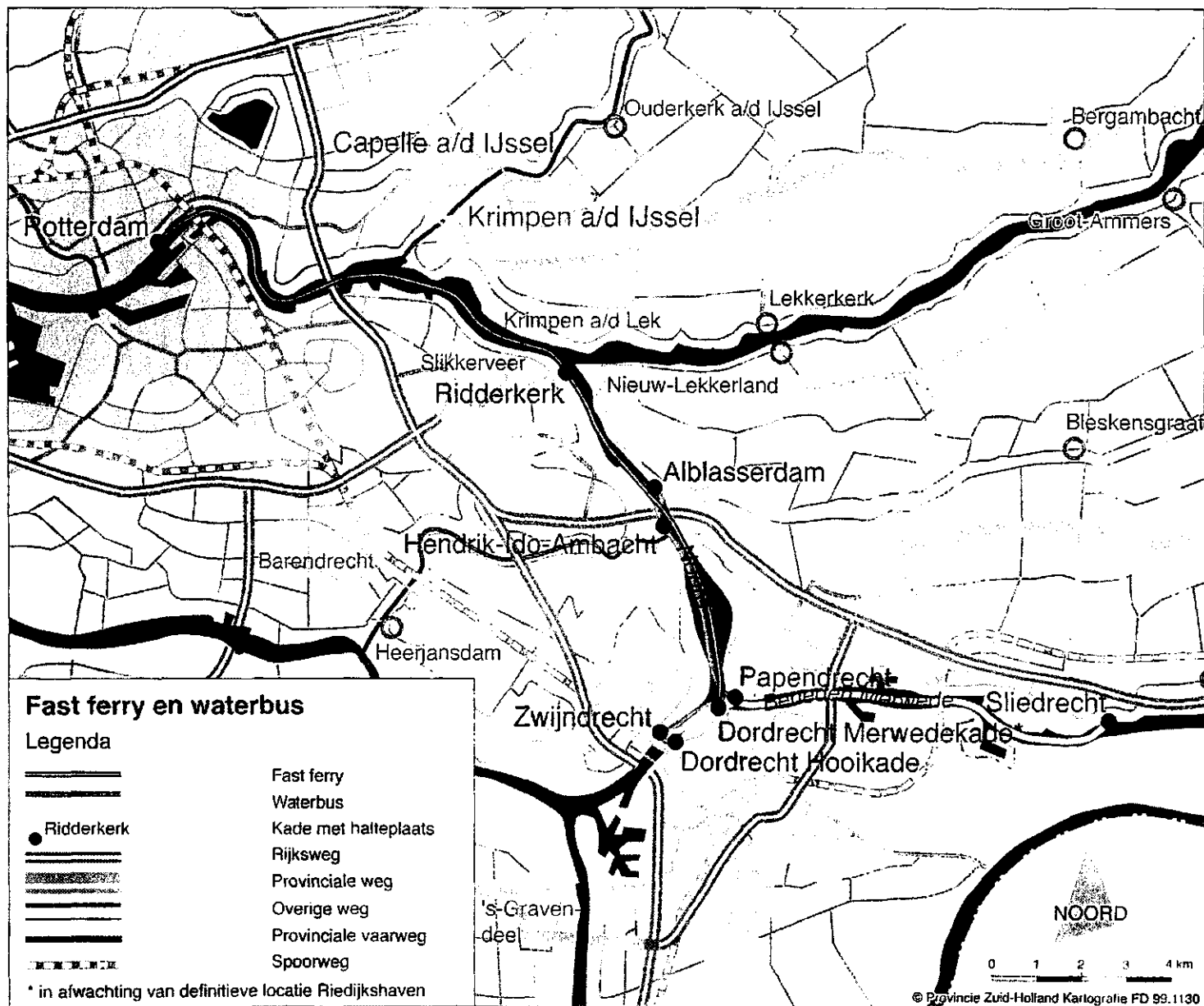
De oorspronkelijke opzet was dat de Waterbus tussen Dordrecht, Zwijndrecht en Papendrecht maandag t/m zaterdag om de 15 minuten zou varen. Op Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasterdam en Sliedrecht zou om de 30 minuten worden gevaren. De dienstregeling van de Waterbus is – na de wijzigingen in de dienstregeling bij de Fast Ferry – daaraan aangepast. Daar waar eerst een kwartiersdienst was gepland geldt nu een 20-minuten dienst. De halfuursdienst naar Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasterdam en Sliedrecht is veranderd in een 40-minuten dienst. Op zon- en feestdagen geldt een aangepaste dienstregeling. Deze hield tot 2 juli 2000 in dat tussen Dordrecht, Zwijndrecht en Papendrecht om de 40 minuten werd gevaren, terwijl naar Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasterdam en Sliedrecht om de 80 minuten wordt gevaren. Vanaf 2 juli 2000 is op zon- en feestdagen echter een extra Waterbus gaan varen tussen Dordrecht, Zwijndrecht en Papendrecht. Daardoor wordt op zon- en feestdagen tussen deze drie plaatsen drie keer per uur gevaren. Andere wijzigingen in de dienstregeling (geldig vanaf 2 juli 2000) zijn, vooral in het weekend, de latere start van afvaarten en het eerder stoppen van de diensten. In vergelijking met de Fast Ferry zijn de wijzigingen iets minder drastisch te noemen. Termeer aangezien, in tegenstelling tot de Fast Ferry, bij de Waterbus op koopavonden in Dordrecht wel langer wordt doorgevaaren. Alleen voor Zwijndrecht geldt dat op koopavonden iets eerder wordt gestopt met de vaarten.

In de eerste negen maanden – en dus ook ten tijde van de eerste meting – kon op de Waterbus gebruik worden gemaakt van een strippenkaart of van losse kaartjes (enkeltjes en retourtjes), die bij het loket in Dordrecht en bij de automaten verkrijgbaar waren. Bij de automaten kon alleen met muntgeld worden betaald. Daarbij was het ook mogelijk om 'combikaarten' aan te schaffen, die op zowel de Waterbus als de Fast Ferry konden worden gebruikt. Voor de Fast Ferry was men aangewezen op de loketten in Dordrecht, Ridderkerk of Rotterdam. Daarnaast kon een kaartje worden gekocht bij één van de automaten op de pontons. Strippenkaarten konden (en kunnen) niet worden gebruikt op de Fast Ferry. Vanaf augustus 2000 is de kaartverkoop voor zowel de Waterbus als de Fast Ferry gewijzigd. Reizigers kunnen geen kaartjes meer kopen met behulp van de automaten, maar dienen – zowel bij de Waterbus als bij de Fast Ferry – op de boot een kaartje aan te schaffen. Op de Waterbus kan op de boot nog slechts een

enkeltje worden gekocht, daarnaast kan nog steeds met een strippenkaart worden betaald. Voor de Fast Ferry kan nog wel een retourtje (ook een 5-retourenkaart) worden aangeschaft en er kan nog steeds gebruik worden gemaakt van het loket in Rotterdam, het loket in Dordrecht is echter gesloten. Verder is het niet meer mogelijk om een combikaart te kopen voor de Fast Ferry en de Waterbus samen.

*Figuur 1.1(zie volgende pagina), Aanlegplaatsen van de Fast Ferry en de Waterbus*







### 1.3 Doel monitoringonderzoek

Het experiment, dat in principe drie jaar zal duren, wordt door middel van drie tussentijdse metingen en een eindmeting gemonitord. Op basis van dit meerjarig onderzoek zal worden vastgesteld of het – in het gebied tussen Rotterdam en Dordrecht en binnen het Drechtstedengebied – gerealiseerde openbaar vervoer over water ‘levensvatbaar’ is. Onderzocht wordt in hoeverre voortzetting van beide OV-verbindingen onder de aanwezige condities zinvol is of dat bijstelling op bepaalde punten noodzakelijk is. Daarenboven dient het onderzoek inzicht te verschaffen in de haalbaarheid van openbaar vervoer over water in meer algemene zin.

Meer concreet betekent dit dat het onderzoek antwoord dient te geven op de vraag hoe de Fast Ferry en de Waterbus door (potentiële) reizigers wordt gewaardeerd en in hoeverre de komst van de Fast Ferry en de Waterbus het gebruik van de auto (in de spits) terugdringt. Daarnaast wordt in het onderzoek stilgestaan bij de vraag in hoeverre de Waterbus een ‘verbindende’ werking heeft tussen de Drechtsteden en de vraag in hoeverre de beide OV-verbindingen over water – de Waterbus en de Fast Ferry – elkaar versterken. Tenslotte dient het onderzoek inzicht te verschaffen in de daadwerkelijke exploitatie van de Fast Ferry en de Waterbus, oftewel in hoeverre er sprake is van een ‘kostendeekkende’ exploitatie.

In het voorliggende rapport wordt verslag gedaan van de resultaten van de tweede tussentijdse meting. De tweede tussentijdse meting bestaat uit een aantal deelonderzoeken. In de eerste plaats zijn in de tweede meting – net als in de eerste meting – vragenlijsten uitgezet onder gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus. Deze vragenlijsten zijn op de boten aan reizigers uitgedeeld. Aanvullend op het kwantitatieve onderzoek onder gebruikers is in de tweede meting een telefonisch onderzoek gehouden onder mensen die nog geen gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry en de Waterbus (‘potentiële gebruikers’) en mensen die voorheen wel gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry of de Waterbus, maar die dat niet meer doen (‘ex-gebruikers’). Bovendien is in de tweede meting kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder huidige gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus en onder ex-gebruikers en potentiële gebruikers van beide OV-verbindingen. Het betrof zowel groepsdiscussies als diepte-interviews.

### 1.4 Opbouw van het rapport

De opbouw van het rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 wordt de werkwijze tijdens het veldwerk besproken, waarbij diverse metingen zijn verricht. Hoofdstuk 3 bespreekt de resultaten van deze metingen bij de Fast Ferry, terwijl hoofdstuk 4 aandacht besteedt aan de resultaten van deze metingen bij de Waterbus. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 ingegaan op de resultaten van het telefonische onderzoek dat is gehouden onder potentiële gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus en onder ex-gebruikers. Vervolgens beschrijven hoofdstuk 6 en 7 de opzet van en de belangrijkste resultaten van het kwalitatieve onderzoek, waarbij hoofdstuk 6 ingaat op de groepsdiscussies onder gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus en hoofdstuk 7 over de individuele interviews met potentiële en ex-gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus handelt.

Tot slot worden in hoofdstuk 8 op basis van de resultaten een aantal conclusies getrokken en worden aanbevelingen gedaan over de wijze waarop de Fast Ferry en de Waterbus kunnen worden verbeterd. In het bijlagenrapport zijn de in dit onderzoek gebruikte vragenlijsten opgenomen alsmede de verslagen van de groepsdiscussies en de diepte-interviews.

## **Deel A    Gebruikers Fast Ferry en Waterbus – Kwantitatief onderzoek**



## 2. Werkwijze

De tweede tussentijdse meting is in de periode 4 tot en met 17 september 2000 verricht. Diverse metingen hebben plaatsgevonden en er zijn enquêtes uitgezet onder de reizigers van de Fast Ferry en de Waterbus. Hieronder wordt nader ingegaan op het meetinstrumentarium en op de organisatie van het veldwerk.

### 2.1 Meetinstrumentarium

Tijdens de tweede tussentijdse meting zijn enquêtes uitgezet onder reizigers van de Fast Ferry en reizigers van de Waterbus. Een voorbeeld van de enquêtes kan de lezer in het bijlagenrapport terugvinden. Daarnaast zijn diverse gegevens geregistreerd, zowel van de vaart (bijvoorbeeld uitval) als van de reizigers (i.e. het aantal). Hieronder wordt kort stilgestaan bij de registraties.

#### Registratie van uitval

Al vanaf de eerste meting houdt de exploitant bij welke diensten van de Fast Ferry en Waterbus zijn uitgevallen. Tot de geregistreerde gegevens behoren:

- naam van het schip;
- datum en het tijdstip van de uitval;
- vaarttraject (in geval van de Waterbus);
- plaats van de uitval;
- oorzaak van de uitval;
- geschatte duur van de uitval;
- vervanging, ofwel is er voor alternatief vervoer gezorgd.

#### Registratie van vertragingen

Net als bij de registratie van uitgevallen diensten heeft de exploitant vanaf de eerste meting bijgehouden of er vertragingen zijn geweest. Alleen vertragingen van vijf minuten of meer zijn geregistreerd. Tot de geregistreerde gegevens behoren:

- naam van het schip;
- datum;
- het vertrektijdstip volgens de dienstregeling;
- het traject waar de vertraging is opgetreden;
- aantal minuten vertraging bij vertrek;
- aantal minuten vertraging bij aankomst.

#### Passagierstellingen

Van elke dienst van de Fast Ferry en de Waterbus zijn de reizigersaantallen bijgehouden. De gegevens zijn beschikbaar op zowel deeltrajectniveau (bijvoorbeeld Dordrecht Hooikade-Zwijndrecht) als op trajectniveau (bijvoorbeeld Dordrecht Hooikade-Sliedrecht).

#### Reizigersenquête

De reizigersenquêtes voor de Waterbus en de Fast Ferry zijn uitgezet onder een steekproef van de reizigers. Bij de enquête was een antwoordenveloppe ingesloten, zodat de reiziger deze kosteloos kon terugsturen. In de enquête wordt ingegaan op het gebruik, voor- en natransport, kaartgebruik, tevredenheid over het reizen met de Waterbus of de Fast Ferry en eventuele veranderingen in reisgedrag.

## 2.2 Organisatie van het veldwerk

De exploitant heeft voor zowel de Waterbus als voor de Fast Ferry de passagierstellingen gedaan en bijgehouden wat de uitval en vertragingen zijn geweest. Daarnaast heeft zij op de Fast Ferry zorg gedragen voor het uitzetten van de reizigersenquêtes. Op de Waterbus was het echter niet haalbaar voor de exploitant om ook hier het varende personeel te laten zorgen voor het uitzetten van de reizigersenquêtes. Derhalve is hiervoor het uitvoerend verkeers- en marktonderzoeksbureau Dufec ingeschakeld.

Zoals eerder gezegd heeft het veldwerk plaatsgevonden in de periode 4 t/m 17 september 2000. Tijdens de eerste week is het veldwerk verricht in de onderstaande perioden:

### *Waterbus*

- Maandag, dinsdag en vrijdag van 06:30 uur tot 14:28 uur
- Zaterdag van 08:10 uur tot 14:28 uur
- Zondag van 10:10 uur tot 15:28 uur

### *Fast Ferry*

- Maandag tot en met vrijdag van 06:20 uur tot 12:58 uur
- Zaterdag van 09:20 uur tot 15:38 uur
- Zondag van 10:40 uur tot 16:38 uur

Tijdens de tweede week is het veldwerk verricht in de onderstaande perioden:

### *Waterbus*

- Maandag, dinsdag en vrijdag van 13:30 uur tot 20:48 uur
- Donderdag van 13:30 uur tot 21:28 uur
- Zaterdag van 13:30 uur tot 20:08 uur
- Zondag van 14:30 uur tot 18:48 uur

### *Fast Ferry*

- Maandag tot en met vrijdag van 13:00 uur tot 19:38 uur
- Zaterdag van 13:40 uur tot 19:38 uur
- Zondag van 13:20 uur tot 19:18 uur

Op deze wijze zijn op de Fast Ferry en de Waterbus verspreid over de dagen van de week en op verschillende momenten van de dag enquêtes uitgedeeld. In het totaal zijn op de Waterbus 1600 enquêtes uitgezet en op de Fast Ferry 1300. De enquêtes zijn gelijkelijk verdeeld over de boten (in geval van de Fast Ferry: twee Fast Ferries en in geval van de Waterbus: vier waterbussen, met uitzondering van zondag, dan varen namelijk drie waterbussen) en zijn daarnaast evenwichtig verdeeld naar dagen. Tijdens elke meetdag is tot slot het uit te zetten aantal enquêtes verspreid over de diensten uitgedeeld.

Tabel 3.6 Traject waarop het meest wordt gereisd met de Fast Ferry.

Herkomst-bestemming (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Dordrecht-Rotterdam	55	46
Dordrecht-Ridderkerk	6	5
Ridderkerk-Dordrecht	4	4
Ridderkerk-Rotterdam	14	19
Rotterdam-Dordrecht	16	23
Rotterdam-Ridderkerk	5	2

Nadere analyse laat zien dat de frequente gebruikers hoofdzakelijk te vinden zijn op de trajecten Dordrecht-Rotterdam en Ridderkerk-Rotterdam. De infrequente gebruikers varen vaker op het traject Dordrecht-Rotterdam of vice versa (voor een dagje uit of winkelen). Tot slot blijkt uit de enquêtes dat 20% van de respondenten – zowel frequente als infrequente gebruikers – ook wel eens op andere trajecten van de Fast Ferry gebruik maakt (was in de eerste meting 17%).

Het bovenstaande in ogenschouw nemend kan worden gesteld dat:

De frequente gebruiker iemand is:

- in de leeftijdsgroep 18-34 jaar;
- die voltijd werkt of onderwijs volgt;
- die de Fast Ferry gebruikt voor het woon-werkverkeer of om onderwijs te volgen;
- die meestal doordeweeks in de spits reist;
- die op het traject Dordrecht-Rotterdam of Ridderkerk-Rotterdam reist.

De infrequente gebruiker iemand is:

- in de leeftijdsgroep 50 jaar of ouder;
- die gepensioneerd is of in de VUT;
- die de Fast Ferry gebruikt voor een dagje stappen of om te winkelen;
- die doordeweeks buiten de spits, in de loop van de dag reist;
- die op het traject Dordrecht-Rotterdam reist of vice versa.

### 3.3 Voor- en natransport

Bij het onderwerp voor- en natransport is de reiziger onder meer gevraagd naar de vervoerwijze waarmee meestal naar, respectievelijk vanaf, de Fast Ferry wordt gereisd. Indien men van meerdere vervoerwijzen gebruik maakt, is gevraagd naar het vervoermiddel waarmee de langste afstand is afgelegd van of naar de Fast Ferry. Als uitgangspunt geldt in deze het woonadres van de respondent. De resultaten worden in tabel 3.7 getoond.

Tabel 3.7 Voor- en natransport (in %).

Voortransport	Vervoerwijze	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
	Auto	31	34
	Fiets	22	29
	Lopend	20	12
	Bromfiets	1	-
	Stadsbus RET	1	-
	Tram RET	6	8
	Metro RET	6	5
	Stadsvervoer Dordrecht	2	2
	Streekvervoer Connexxion	1	1
	Trein	4	2
	Waterbus	7	7
	Overig	-	1
Natransport	Auto	4	4
	Fiets	17	21
	Lopend	58	53
	Bromfiets	-	-
	Stadsbus RET	-	-
	Tram RET	10	9
	Metro RET	6	4
	Stadsvervoer Dordrecht	1	2
	Streekvervoer Connexxion	1	-
	Trein	2	1
	Waterbus	2	4
	Overig	1	2

Zoals uit tabel 3.7 blijkt komt circa eenderde deel van de respondenten per auto naar de Fast Ferry; dit percentage is vergelijkbaar met de eerste meting. Een bijna even groot deel komt per fiets naar de Fast Ferry. De overige reizigers komen vooral lopend (12%) of maken gebruik van de Waterbus (7%) of het overige OV (18%). Het aandeel reizigers dat met de fiets komt is ten opzichte van de eerste meting toegenomen (van 22% naar 29%), terwijl er minder mensen lopend naar de Fast Ferry komen (van 20% naar 12%). In het natransport blijkt dat ruim de helft van de respondenten de reis lopend vervolgt. Dit was in de eerste meting ook al het geval. Daarnaast wordt vooral gebruik gemaakt van de fiets (21%) of het OV (16%). Van de Waterbus wordt in het natransport slechts door 4% van de reizigers gebruik gemaakt.

Van de reizigers zegt 16% (bijna) altijd de fiets mee te nemen op de Fast Ferry; dit percentage bedroeg in de eerste meting 13% (zie tabel 3.8). Daarnaast neemt – net als bij de eerste meting – ongeveer 20% de fiets zo nu en dan mee op de Fast Ferry.

### 3. Resultaten onderzoek onder gebruikers Fast Ferry

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten van het kwantitatieve onderzoek onder gebruikers van de Fast Ferry. Bovendien wordt kort ingegaan op een aantal zaken die zijn geregistreerd door de exploitant, zoals eventuele vertragingen. In paragraaf 3.1 worden de respondenten beschreven op basis van een aantal sociaal-demografische kenmerken. Hierna wordt in paragraaf 3.2 stilgestaan bij het gebruik van de Fast Ferry, waarbij een beeld van de reizigers wordt verkregen. In paragraaf 3.3 en paragraaf 3.4 worden achtereenvolgens het voor- en natransport en de gebruikte kaartsoort besproken. Vervolgens wordt in paragraaf 3.5 ingegaan op het belang dat mensen hechten aan de diverse aspecten van het reizen met de Fast Ferry en de tevredenheid met elk van die aspecten. Paragraaf 3.6 gaat in op mogelijke veranderingen in het reisgedrag die zijn opgetreden door de komst van de Fast Ferry. Daar waar het interessant en nuttig is, worden de resultaten van de tweede meting vergeleken met die van de eerste meting. De verscheidene kruistabellen die gemaakt zijn voor bepaalde onderdelen kan de lezer in het kruistabellenboek terugvinden. In paragraaf 3.7 en paragraaf 3.8 wordt tenslotte ingegaan op de door de exploitant geregistreerde zaken: de passagierstellingen en eventuele vertragingen en uitval.

#### 3.1 Opbouw van het databestand

Van de 1300 uitgezette enquêtes zijn 336 enquêtes geretourneerd. Dit komt neer op een responspercentage van 26%. Tijdens de eerste meting lag het responspercentage met 30% op een iets hoger niveau. Voor de tweede meting was uitgegaan van een responspercentage van 25%.

Eén van de zaken die is nagegaan is op welk traject de respondent de enquête heeft ontvangen. In tabel 3.1 wordt de verdeling van de respondenten getoond naar herkomst en bestemming.

Tabel 3.1 Herkomst en bestemming van de respondenten.

Herkomst	Bestemming	%
Dordrecht	Rotterdam	41
Dordrecht	Ridderkerk	6
Ridderkerk	Rotterdam	15
Ridderkerk	Dordrecht	4
Rotterdam	Dordrecht	25
Rotterdam	Ridderkerk	10

De meeste respondenten hebben de vragenlijsten ontvangen op het traject Dordrecht-Rotterdam of vice versa, daarnaast is er een substantiële groep die op het traject Ridderkerk-Rotterdam (v.v.) de vragenlijst heeft ontvangen.

Nadere analyse van de enquêtes laat zien dat het met name de frequente gebruikers zijn die doordeweeks in de spits reizen. De reizigers die meestal doordeweeks in de loop van de dag reizen (buiten de spits) of overdag in het weekend zijn veelal de infrequente gebruikers van de Fast Ferry (zie kruistabellenboek). Daarnaast blijkt dat het voornamelijk mensen in de leeftijd 18-49 jaar zijn die meestal doordeweeks in de spits reizen. Dit zijn vooral voltijdwerkers. Doordeweeks in de loop van de dag wordt daarentegen meer gebruik van de Fast Ferry gemaakt door de leeftijdsgroep 50 jaar of ouder, dit zijn vooral gepensioneerden.

Het doel waarvoor de respondent van de Fast Ferry gebruik maakt wordt in tabel 3.5 weergegeven. Ook hier geldt dat men maximaal twee antwoorden kon opgeven. Door 37% van de respondenten zijn twee doelen opgegeven. Hierdoor telt het kolompercentage op tot boven 100%.

Tabel 3.5 Doel van het gebruik van de Fast Ferry.

Reisdoel (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Voor mijn werk	19	16
Om onderwijs te volgen	5	2
Om te winkelen	37	42
Om familie / kennissen te bezoeken	11	8
Voor een dagje op stap te gaan <sup>3</sup>	60	61
Erg verschillend	3	4
Overig	3	6

Het beeld dat uit tabel 3.5 naar voren komt is dat de Fast Ferry voornamelijk voor sociaal-recreatieve doeleinden wordt gebruikt: om een dagje op stap te gaan (61%) of om te winkelen (42%). Dit is ook al geconstateerd tijdens de eerste meting. Door 16% van de respondenten wordt de Fast Ferry voor het woon-werkverkeer gebruikt. In de eerste meting werd door 19% van de respondenten aangegeven dat zij de Fast Ferry meestal gebruiken voor het woon-werkverkeer. Het zijn met name de frequente reizigers die de Fast Ferry gebruiken voor het woon-werkverkeer (78%) of om onderwijs te volgen (15%). Infrequente reizigers maken veelal gebruik van de Fast Ferry voor winkeldoelstellingen (47%) of een dagje stappen (67%).

Als laatste onderwerp betreffende het gebruik van de Fast Ferry is gekeken naar het traject waarop de respondenten het meest gebruik maken van deze dienst. Tabel 3.6 laat zien dat vooral wordt gereisd op de trajecten Dordrecht-Rotterdam, Rotterdam-Dordrecht en Ridderkerk-Rotterdam (waarbij eerstgenoemde de herkomst is en laatstgenoemde de bestemming). Opvallend is met name de stijging in het percentage reizigers op het traject Rotterdam-Dordrecht: in de eerste meting gaf 16% aan vooral op dit traject te reizen, bij de tweede meting ligt dit percentage op 23%.

<sup>3</sup> In de eerste meting was nog sprake van een opsplitsing in de volgende antwoordcategorieën: 'voor recreatie' en 'voor een dagje op stap te gaan'.

Tabel 3.8 Meenemen van de fiets op de Fast Ferry.

Fiets mee (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
(Bijna) altijd	13	16
Een enkele keer	19	21
Nooit	68	63

Er wordt slechts weinig gebruik gemaakt van de Waterbus in het voor- (7%) of natransport (4%; zie tabel 3.7). Gevraagd naar het gebruik van de Waterbus geeft een groot deel van de Fast Ferry-gebruikers aan nooit of slechts een enkele keer gebruik te maken van de Waterbus (respectievelijk 56% en 33%; zie tabel 3.9). Slechts 7% van de reizigers op de Fast Ferry is aan te merken als 'frequente' gebruiker van de Waterbus (was in de eerste meting 3%).

Tabel 3.9 Frequentie van het gebruik van de Waterbus.

Frequentie (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
(Vrijwel) dagelijks	2	3
Aantal keer per week	1	4
Aantal keer per maand	6	6
Enkele keer	33	33
Nooit	58	56

Door 70% van de respondenten wordt het gebruik van de Fast Ferry nimmer gecombineerd met het gebruik van de Waterbus (zie tabel 3.10). Van de respondenten combineert 16% (bijna) altijd beide vervoerssystemen. Vergeleken met de vorige meting is hierin weinig verandering opgetreden.

Tabel 3.10 Gecombineerd gebruik van de Fast Ferry en de Waterbus.

Combi met Waterbus (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
(Bijna) altijd	13	16
Enkele keer	14	13
Nooit	72	70

Net als in paragraaf 3.2 wordt in deze paragraaf aandacht besteed aan verschillen tussen frequente en niet-frequente gebruikers van de Fast Ferry (voor tabellen: zie kruistabellenboek). Het blijkt dat de frequente gebruikers vaker per fiets naar de Fast Ferry gaan, terwijl de infrequente gebruikers vaker per auto, tram of metro komen. Het gebruik van de fiets voor het natransport komt ook meer voor onder de frequente gebruikers, infrequente gebruikers zetten hun reis vaker lopend voort.

Indien wordt gekeken naar reismotieven blijkt dat voor het reismotief woon-werkverkeer de fiets vaker als vervoersmiddel wordt opgegeven dan de overige vervoersmiddelen. Na het gebruik van de Fast Ferry wordt de reis dan vervolgens vaak per fiets of lopend vervolgd. Als het motief 'een dagje op stap' is, wordt vaker de auto, de fiets of het OV (bus, tram of metro) als vervoersmiddel

gebruikt dan de overige vervoermiddelen. Tot slot blijkt dat – indien het motief winkelen is – de reis vaak lopend wordt voortgezet.

Van de frequente gebruikers van de Fast Ferry neemt 46% de fiets (bijna) altijd mee op de boot, terwijl 18% dit een enkele keer doet. Tweederde deel van de infrequente reizigers (66%) neemt nooit de fiets mee op de Fast Ferry, 22% doet dit een enkele keer.

Bij de frequente gebruikers maakt 53% nooit gebruik van de Waterbus, 23% reist minimaal een aantal keren per week per Waterbus. Onder de infrequente gebruikers van de Fast Ferry maakt 56% nimmer gebruik van de Waterbus, niet meer dan 4% van deze reizigers reist een aantal keren per week of (vrijwel) dagelijks per Waterbus. Door 20% van de frequente gebruikers wordt aangegeven dat zij (bijna) altijd de reis met de Fast Ferry combineert met de Waterbus, versus 15% van de infrequente gebruikers. Iets minder dan driekwart (73%) van de frequente gebruikers combineert de Fast Ferry echter nooit met de Waterbus. Van de infrequente gebruikers combineert 70% nooit de Fast Ferry met de Waterbus.

- De frequente gebruiker reist met name per fiets van en naar de Fast Ferry. De fiets wordt dan vaak meegenomen op de Fast Ferry. Van de Waterbus wordt niet erg vaak gebruik gemaakt, noch op zichzelf, noch in combinatie met de Fast Ferry.
- De infrequente gebruiker reist, in vergelijking met de frequente gebruiker, vaker per auto, tram of metro naar de Fast Ferry. De reis wordt veelal lopend vervolgd. De infrequente reiziger maakt nog minder gebruik van de Waterbus dan de frequente reiziger. De fiets wordt incidenteel meegenomen op de Fast Ferry.

### 3.4

#### Kaartgebruik

Om per Fast Ferry te reizen kan gebruik worden gemaakt van verschillende kaartsoorten. Aan de reizigers is gevraagd aan te geven van welke kaartsoort zij het meest gebruik maken. De resultaten worden in tabel 3.11 weergegeven.

Tabel 3.11 Gebruikte kaartsoort voor de Fast Ferry.

Kaartsoort (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Enkeltje	6	6
Retourtje	64	79
5-retourkaart	9	6
Jeugdmaandkaart (ook 65+)	1	2
Maandabonnement	4	2
Jaarabonnement	2	1
OV-jaarkaart	1	-
OV-studentenkaart	4	2
anders	6	2
Combikaart Waterbus	2	Vervallen
Weekabonnement	-	Vervallen

Verreweg het merendeel van de reizigers maakt gebruik van een retourtje (79%). Daarnaast heeft 7% van de reizigers een of ander abonnement, heeft 6% een 5-retourkaart aangeschaft en koopt 6% een enkele reis. Ten opzichte van de eerste meting is het gebruik van retourtjes toegenomen en is het bezit van een abonnement iets afgenomen. Tussen de eerste en de tweede meting in zijn overigens de combikaart met de Waterbus en het weekabonnement komen te vervallen.

Nadere analyse van de enquêtes laat zien dat losse kaartjes (enkeltjes en retourtjes) vanzelfsprekend vaker worden aangeschaft door de infrequente gebruikers (93%) dan door de frequente gebruikers (33%), terwijl frequente gebruikers op hun beurt weer vaker in het bezit zijn van een 5-retourkaart (33%) of een abonnement op maand- of jaarbasis (33%).

- De frequente gebruiker is vaak in het bezit van een abonnement of een 5-retourkaart, maar maakt ook zeer zeker gebruik van losse retourtjes.
- De infrequente gebruiker schaft vaak enkeltjes en retourtjes aan.

### 3.5

#### **Belang en tevredenheid**

Aan de respondenten zijn 29 verschillende aspecten voorgelegd, waarop zij het reizen met de Fast Ferry konden beoordelen. Per aspect moesten zij eerst op een vierpuntsschaal aangeven in hoeverre zij dit aspect belangrijk vinden. Daarbij geeft een '1' aan dat de respondent het betreffende aspect 'helemaal niet belangrijk' vindt en geeft een '4' aan dat de respondent het aspect 'heel belangrijk' vindt. Vervolgens moesten zij opnieuw de 29 aspecten beoordelen, maar de vraag was nu in hoeverre zij tevreden zijn over deze aspecten in relatie tot de Fast Ferry. Opnieuw is gebruik gemaakt van een vierpuntsschaal, waarbij een '1' aangeeft dat de respondent over het betreffende aspect 'helemaal niet tevreden' is en geeft een '4' aan dat de respondent 'heel tevreden' over het aspect is. In tabel 3.12 wordt per aspect een gemiddelde score op het betreffende aspect weergegeven. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in frequente gebruikers en infrequente gebruikers en er wordt een overall gemiddelde weergegeven. In tabel 3.13 wordt dit gedaan voor de *tevredenheid*.

Tabel 3.12 Belang dat aan onderstaande aspecten wordt gehecht in relatie tot het reizen met de Fast Ferry<sup>4</sup>.

Belang	Gemiddelde score			% mensen met score = 4
	Frequent	Infrequent	Totaal	
a. Uitstraling	2.6	3.2	3.1	32
b. Verzorging walvoorzieningen	3.2	3.6	3.5	59
c. Parkeervoorzieningen fiets/auto	3.2	3.5	3.5	66
d. Veiligheid wachtlocatie	3.4	3.7	3.6	70
e. Verzorgd uiterlijk personeel	2.8	3.4	3.3	41
f. Duidelijkheid informatie over Fast Ferry	3.8	3.8	3.8	83
g. Op tijd varen	3.9	3.7	3.8	78
h. Actualiteit van informatie aan wal over Fast Ferry	3.5	3.6	3.6	62
i. Op de hoogte worden gehouden door personeel	3.2	3.3	3.3	43
j. Bereidheid personeel om me te helpen	3.1	3.4	3.3	48
k. Veiligheid van het varen	3.7	3.8	3.8	84
l. Bekwaamheid van personeel om vragen te beantwoorden	3.2	3.4	3.4	47
m. Aansluiten van vaartijden op tijden dat ik gebruik wil maken	3.7	3.4	3.4	56
n. Rekening houden met mijn wensen	3.0	3.0	3.0	26
o. Vaarfrequentie	3.8	3.5	3.5	55
p. Vaartraject	3.7	3.4	3.4	50
q. Reistijd die concurrerend is met auto	3.2	3.1	3.1	48
r. Reistijd die concurrerend is met trein/bus	3.1	3.2	3.2	49
s. Mogelijkheid om fiets mee te nemen	3.4	3.5	3.5	64
t. Mate van schommelen tijdens varen	2.2	2.6	2.5	17
u. Voorzieningen op Fast Ferry voor comfortabele reis	3.0	3.3	3.2	36
v. Toegankelijkheid van het schip te voet	3.1	3.5	3.4	51
w. Toegankelijkheid van het schip bij meenemen fiets	3.2	3.3	3.3	49
x. Hoogte van de tarieven	3.4	3.5	3.5	59
y. Mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de Waterbus	2.6	3.1	3.1	47
z. Mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met trein/bus/tram/metro	2.4	3.2	3.1	45
A. Mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met auto	2.2	2.8	2.8	31
B. Mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de fiets	3.4	3.3	3.3	56
C. Gemak waarmee kaartjes voor de Fast Ferry verkrijgbaar zijn	3.5	3.6	3.6	68

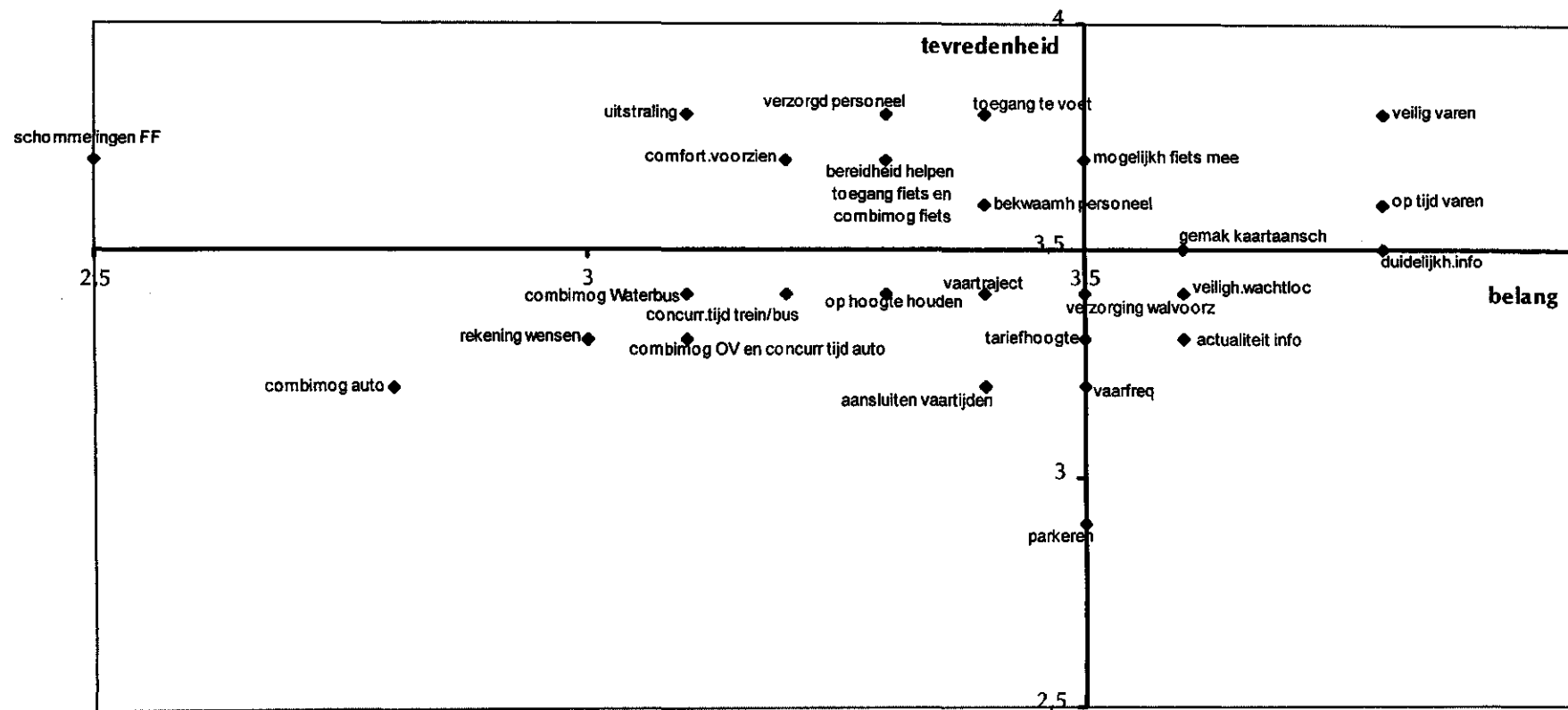
<sup>4</sup> De betekenis van de scores: 1 = helemaal niet belangrijk; 2 = niet zo belangrijk; 3 = redelijk belangrijk; 4 = heel belangrijk.

Tabel 3.13 Tevredenheid met onderstaande aspecten in relatie tot het reizen met de Fast Ferry<sup>5</sup>.

Tevredenheid	Gemiddelde score			% mensen met score ≤2
	Frequent	Infrequent	Totaal	
a. Uitstraling	3.7	3.8	3.8	-
b. Verzorging walvoorzieningen	3.1	3.4	3.4	13
c. Parkeervoorzieningen fiets/auto	3.0	2.9	2.9	32
d. Veiligheid wachtlocatie	3.4	3.4	3.4	6
e. Verzorgd uiterlijk personeel	3.7	3.8	3.8	1
f. Duidelijkheid informatie over Fast Ferry	3.4	3.5	3.5	8
g. Op tijd varen	3.4	3.7	3.6	4
h. Actualiteit van informatie aan wal over Fast Ferry	3.0	3.3	3.3	14
i. Op de hoogte worden gehouden door personeel	3.1	3.5	3.4	6
j. Bereidheid personeel om me te helpen	3.6	3.7	3.7	1
k. Veiligheid van het varen	3.8	3.8	3.8	-
l. Bekwaamheid van personeel om vragen te beantwoorden	3.5	3.6	3.6	2
m. Aansluiten van vaartijden op tijden dat ik gebruik wil maken	2.9	3.3	3.2	16
n. Rekening houden met mijn wensen	3.0	3.3	3.3	10
o. Vaarfrequentie	2.7	3.3	3.2	20
p. Vaartraject	3.5	3.4	3.4	7
q. Reistijd die concurrerend is met auto	3.2	3.3	3.3	16
r. Reistijd die concurrerend is met trein/bus	3.3	3.4	3.4	13
s. Mogelijkheid om fiets mee te nemen	3.7	3.7	3.7	3
t. Mate van schommelen tijdens varen	3.7	3.6	3.7	3
u. Voorzieningen op Fast Ferry voor comfortabele reis	3.6	3.7	3.7	2
v. Toegankelijkheid van het schip te voet	3.6	3.8	3.8	1
w. Toegankelijkheid van het schip bij meenemen fiets	3.6	3.7	3.7	2
x. Hoogte van de tarieven	3.0	3.3	3.3	13
y. Mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de Waterbus	3.4	3.4	3.4	11
z. Mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met trein/bus/tram/metro	2.9	3.3	3.3	15
A. Mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met auto	3.1	3.2	3.2	20
B. Mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de fiets	3.8	3.7	3.7	2
C. Gemak waarmee kaartjes voor de Fast Ferry verkrijgbaar zijn	3.3	3.5	3.5	10

<sup>5</sup> De betekenis van de scores: 1 = helemaal niet tevreden; 2 = niet zo tevreden; 3 = redelijk tevreden; 4 = heel tevreden.

Figuur 3.1: Gemiddelde score op belangrijkheid afgezet tegen de gemiddelde score op tevredenheid voor ieder van de 29 aspecten.



Naast de 29 aspecten is aan de respondent gevraagd naar de mening over de Fast Ferry in zijn totaliteit. Tabel 3.14 geeft de reactie op deze vraag weer.

Tabel 3.14 De overall mening over de manier van reizen met de Fast Ferry.

Tevredenheid (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Zeer goed	45	49
Goed	50	48
Redelijk	6	3
Slecht	-	1
Zeer slecht	-	-

Duidelijk is dat, op een enkele uitzondering na, men – net als in de eerste meting – bijzonder te spreken is over het reizen met de Fast Ferry. Hierin verschillen bovendien de frequente en infrequente gebruikers niet van elkaar (zie kruistabellenboek). De kritiek die de reizigers met een slecht oordeel hebben op de Fast Ferry is dat er geen aansluiting is met de bus naar Ridderkerk. Ook is er kritiek op de bereikbaarheid van de Fast Ferry vanuit Alblasterdam.

Aan de respondenten is gevraagd wat volgens hen verbeterd zou moeten worden bij de Fast Ferry zodat het reizen aantrekkelijker wordt. Van de 336 respondenten hebben 190 respondenten één of meerdere verbeterpunten naar voren gebracht. De voornaamste verbeterpunten worden hieronder weergegeven. Tussen haakjes wordt het aantal personen genoemd dat desbetreffend verbeterpunt heeft aangedragen.

**Verbeterpunten:**

- Overdekte wachtruimte met zitplaatsen in Rotterdam (n = 30);
- Vaker varen (n = 26);
- Betere parkeergelegenheid voor auto en fiets (n = 18);
- Langer doorvaren (n = 11);
- Sneller varen (n = 11).

- De frequente gebruiker hecht in vergelijking met de infrequente gebruiker meer belang aan het op de 'juiste' momenten varen van de Fast Ferry, aan de vaarfrequentie en aan de vaartrajecten. De frequente gebruiker is ook minder tevreden over deze aspecten dan de infrequente Fast Ferry-gebruiker. Bovendien is de frequente gebruiker niet zo tevreden over de mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met ander OV, de hoogte van de tarieven, de actualiteit van de informatie aan wal, de wijze waarop men op de hoogte wordt gehouden door het personeel en de verzorging van de walvoorzieningen.
- De infrequente gebruiker hecht meer belang aan de voorzieningen aan wal, de kwaliteit van het personeel en de mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met andere vormen van vervoer. De infrequente reiziger is met name niet zo tevreden over de mogelijkheden om de auto of de fiets te parkeren.

### 3.6 Verandering reisgedrag

De Fast Ferry vaart sinds 1 november 1999. Aan de reizigers is gevraagd op welke wijze zij voorheen reisden op het traject waarvoor zij het meest gebruik maken van de Fast Ferry. Tabel 3.15 laat zien dat de reis voorheen door 59% van de reizigers per auto zou zijn gemaakt. Dit percentage ligt op hetzelfde niveau als in de eerste meting. Voordat de Fast Ferry er was werd naast de auto ook veel gebruik gemaakt van de trein (13%) en de bus (11%). Uiteraard is het van belang om na te gaan wat de spitsreizigers voorheen als vervoerwijze gebruikten. Van de 56 respondenten die meestal in de spits reizen, maakte 55% voorheen gebruik van de auto, 18% van de bus en 7% van de trein.

Tabel 3.15 Vervoerwijze voor de indiensttreding van de Fast Ferry.

Vervoerwijze (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Auto	56	59
Fiets	1	2
Bromfiets	-	-
Bus	7	11
Trein	22	13
Anders	2	3
Dan niet gereisd	4	4
Voorheen niet op dit traject gereisd	8	9

Nadere analyse laat zien dat frequente reizigers voorheen vaker met de bus het traject aflegden dan de infrequente reizigers (respectievelijk 18% en 10%). De infrequente reizigers gingen echter voorheen weer vaker per auto (60% versus 46%) of per trein (14% versus 5%). Daarbij moet worden opgemerkt dat 23% van de frequente reizigers voor de komst van de Fast Ferry niet op het traject reisde. Onder de infrequente reizigers ligt het aandeel dat niet eerder op het traject heeft gereisd beduidend lager, te weten 7%.

Hiernaast is ook aan de reiziger gevraagd op welke wijze zij nu de reis zouden hebben gemaakt als zij geen gebruik hadden kunnen maken van de Fast Ferry. De antwoorden worden in tabel 3.16 weergegeven.

Tabel 3.16 Vervoerwijze huidige reis als de Fast Ferry niet zou hebben gevaren.

Vervoerwijze (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Auto	53	58
Fiets	1	3
Bromfiets	-	-
Bus	11	12
Trein	24	18
Anders	4	2
Dan niet gereisd	7	7

Het beeld dat naar voren komt is vrijwel identiek aan dat van tabel 3.15. Indien de Fast Ferry er niet zou zijn geweest zou iets meer dan de helft van de reizigers de reis per auto hebben gemaakt. Naast de auto zou door een aanzienlijk deel van de

reizigers gebruik zijn gemaakt van de trein (18%) of de bus (12%). Ten opzichte van de vorige meting zijn er, zoals uit tabel 3.16 blijkt, geen opvallende veranderingen opgetreden.

Als de Fast Ferry niet zou hebben gevaren zouden de frequente gebruikers vaker dan de infrequente gebruikers hebben gekozen voor de bus (28% versus 10%). Van de infrequente reizigers antwoordde 9% dat zij dan de reis niet zou hebben gemaakt, terwijl dit door geen van de frequente reizigers werd gemeld. Verdere verschillen doen zich niet voor tussen de frequente en infrequente reizigers.

De Fast Ferry heeft er dus toe geleid dat iets meer dan de helft van de reizigers hun reistraject niet per auto heeft afgelegd. Dit geldt zowel voor de dagjesmensen als voor de frequente reizigers, die veelal van de Fast Ferry gebruik maken voor het woon-werkverkeer.

De komst van de Fast Ferry kan hebben geleid tot een aanwakking van de reislust. Om dit na te gaan is aan de reiziger gevraagd of men vaker is gaan reizen of niet. Tabel 3.17 laat zien dat in 28% van de gevallen dit inderdaad het geval is. In vergelijking met de eerste meting zijn meer mensen door de komst van de Fast Ferry vaker gaan reizen.

Tabel 3.17 Verandering in reisfrequentie door de komst van de Fast Ferry.

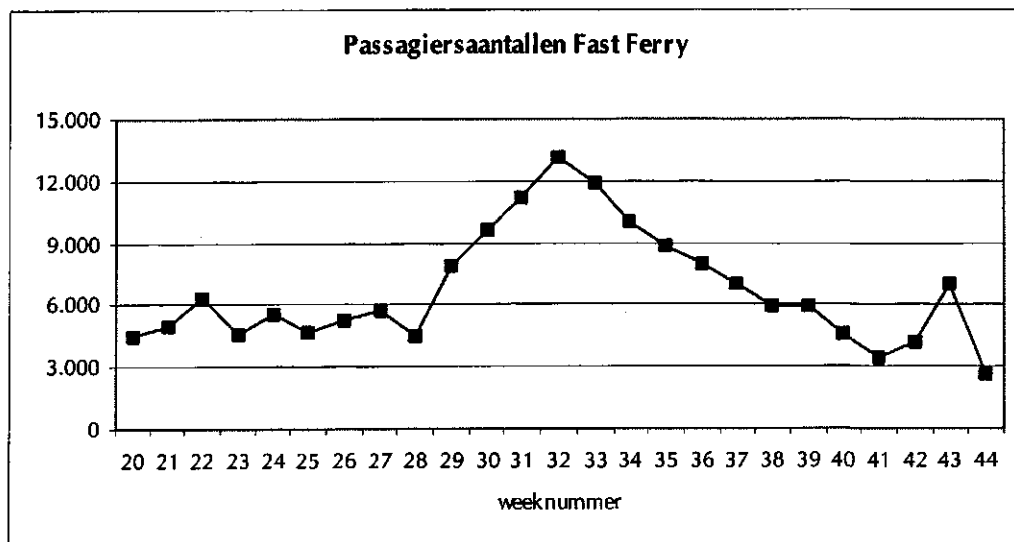
Reisfrequentie (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Vaker gaan reizen	19	28
Niet vaker gaan reizen	82	72

Het blijkt dat het voornamelijk de infrequente reizigers zijn die vaker zijn gaan reizen. Min of meer hieraan gerelateerd blijkt het dat het vooral de gepensioneerden zijn die vaker zijn gaan reizen. Verder worden er geen verschillen gevonden tussen mannen en vrouwen, noch tussen leeftijdsgroepen. Evenmin doet het reisdoel ter zake bij de verandering in reisfrequentie.

### 3.7

#### Passagierstellingen

In figuur 3.2 wordt, vanaf week 20, per week het aantal reizigers weergegeven. In het rapport van de eerste tussentijdse meting staan de wekelijkse passagiersaantallen vanaf week 45 in 1999 tot en met week 20 in 2000.



Figuur 3.2 Passagiersaantallen per week bij de Fast Ferry.

In de eerste plaats valt op dat de passagiersaantallen in de periode half juli tot en met half september (ver) boven de 6.000 liggen (i.e. week 29 t/m week 37). Ook in de herfstvakantie (week 43) ligt het aantal passagiers boven de 6.000. Klaarblijkelijk speelt de combinatie van goed weer en vakantie een belangrijke rol: veel mensen gebruiken de Fast Ferry dan om een dagje op stap te gaan. Buiten deze (vakantie-)periode liggen de reizigersaantallen op gemiddeld circa 5.500 per week. Het relatief lage reizigersaantal in week 44 is naar alle waarschijnlijkheid te wijten aan het extreem slechte weer, met name op maandag 30 oktober. Over de gehele periode heen genomen (week 20 t/m 44) ligt het gemiddeld aantal wekelijkse passagiers op circa 6.700. Dit komt neer op ongeveer 960 reizigers per dag.

In vergelijking met de aantallen tijdens de eerste 20 weken kan worden gesproken over een geleidelijk toenemend aantal passagiers.

### 3.8

#### Vertragingen en uitval

In de periode van week 20 tot en met week 45 heeft de Fast Ferry een aantal keren te maken gehad met vertragingen van vijf of meer minuten. Deze vertragingen worden weergegeven in tabel 3.18.

Tabel 3.18 Vertragingen van vijf of meer minuten bij de Fast Ferry in week 20 t/m 44 2000.

Datum	Vertrek volgens dienstregeling	Traject	Vertraging bij vertrek
21-06-00	09:53	Dordrecht - Rotterdam	15 minuten
02-09-00	09:20	Dordrecht - Ridderkerk	Dienstregeling eerste uren niet kunnen halen
03-09-00	10:40	Dordrecht - Ridderkerk	Dienstregeling eerste uren niet kunnen halen

De vertragingen op 2 en 3 september 2000 waren te wijten aan de grote hoeveelheden reizigers die naar het Wereld Haven Festival gingen. Om deze reden is een extra schip ingezet om de twee andere Fast Ferries te ondersteunen.

In dezelfde periode (week 20 tot en met week 44) is tien keer een Fast Ferry uitgevallen. In tabel 3.19 worden de nadere details weergegeven.

Tabel 3.19 Uitval bij de Fast Ferry in week 20 t/m 44 2000.						
Datum	Tijdstip	Naam schip	Plaats	Oorzaak	Geschatte duur	Vervanging
01-06-00	16:30	Piet Hein	Brienoord	Defecte hoofdmotor stuurboord	1 rit	Nee
14-07-00	17:00	Witte de With	Dordrecht	Uitval hoofdmotor	Rest van de dag	Nee
12-09-00	08:00	Witte de With	Dordrecht	Uitval hoofdmotor	3,5 uur	Nee
13-09-00	15:45	Piet Hein	Dordrecht	Schroefschade	Rest van de dag	Nee
22-09-00	11:37	Witte de With	Ridderkerk	Stremming waterweg (ivm te water laten nieuw schip)	20 minuten	n.v.t.
25-09-00	07:40	Flying Dutchmean	Brienoord	Problemen koppeling	4 uur	n.v.t.
01-10-00	13:50	Piet Hein	Dordrecht	Lek koelwater	Rest van de dag	Ja
05-10-00	07:00	Witte de With	Dordrecht	Uitval hoofdmotor	4 uur	Ja
25-10-00	06:20	Piet Hein	Dordrecht	Niet starten motor	Gehele dag	Ja
30-10-00	13:50	Witte de With	Rotterdam	Oliefilter dicht	40 minuten	Nee

In drie van de tien keer dat de Fast Ferry uitviel is gezorgd voor vervanging. In de zomermaanden juni tot en met augustus is de Fast Ferry het minste aantal keren uitgevallen.



## **4. Resultaten onderzoek onder gebruikers Waterbus**

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van het kwantitatieve onderzoek onder gebruikers van de Waterbus. Daarbij wordt dezelfde indeling gehanteerd als het voorgaande hoofdstuk, waarin de resultaten van het onderzoek onder gebruikers van de Fast Ferry zijn besproken. Eerst wordt ingegaan op de resultaten van het kwantitatieve onderzoek onder gebruikers van de Waterbus, daarna wordt kort ingegaan op een aantal zaken die zijn geregistreerd door de exploitant, zoals eventuele vertragingen en uitval van diensten. In paragraaf 4.1 worden op basis van een aantal sociaal-demografische kenmerken een beschrijving gegeven van de mensen die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Daarna wordt in paragraaf 4.2 ingegaan op het gebruik van de Waterbus, zoals het motief waarvoor en de frequentie waarmee men de Waterbus gebruikt. In paragraaf 4.3 en paragraaf 4.4 worden het voor- en natransport en de gebruikte kaartsoort besproken. Het belang dat mensen hechten aan de diverse aspecten van het reizen met de Waterbus en de tevredenheid met elk van die aspecten wordt in paragraaf 4.5 behandeld. Paragraaf 4.6 gaat in op mogelijke veranderingen in het reisgedrag die zijn opgetreden door de komst van de Waterbus. Daar waar zinvol zal een vergelijking worden gemaakt met de resultaten van de eerste meting. De verschillende kruistabellen die zijn gemaakt worden niet in dit rapport gepresenteerd: deze zijn terug te vinden in het kruistabellenboek. In paragraaf 4.7 en paragraaf 4.8 wordt tenslotte ingegaan op de door de exploitant geregistreerde zaken: de passagierstellingen en eventuele vertragingen en uitval.

### **4.1 Opbouw van het databestand**

Van de 1600 uitgezette enquêtes zijn 697 enquêtes geretourneerd. Dit komt neer op een responspercentage van 44%. Dit percentage komt exact overeen met dat bij de eerste meting. In vergelijking met het responspercentage bij de Fast Ferry is de respons op de Waterbus-enquête, net als bij de vorige meting, hoger. Wellicht wordt de hogere respons veroorzaakt door een grotere betrokkenheid bij de Waterbus.

Er is nagegaan op welk traject de respondent de enquête heeft ontvangen. Hierbij is gekeken naar de opstap- en de afstapplaats van de respondent. Het blijkt dat de meeste respondenten de vragenlijst hebben ontvangen op de trajecten waar voorheen de 'oude' veerboten hebben gevaren: 26% heeft de enquête ontvangen tijdens een reis van Dordrecht Merwedekade naar Papendrecht en vice versa, 16% op het traject van Dordrecht Hooikade naar Zwijndrecht en vice versa.

Tabel 4.4 Tijdstip waarop meestal wordt gereisd met de Waterbus<sup>6</sup>.

Tijdstip (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Doordeweeks, in de spits	34	40
Doordeweeks, in de loop van de dag, buiten de spits	50	44
Doordeweeks of in het weekend, 's avonds	4	6
In het weekend, overdag	29	36
Erg verschillend	13	12

Van alle respondenten geeft 44% aan meestal doordeweeks in de loop van de dag (buiten de spits) gebruik te maken van de Waterbus. Daarnaast geeft 40% aan juist meestal in de spits (op doordeweekse dagen) te reizen. Ten opzichte van de Fast Ferry (zie tabel 3.4) ligt het percentage respondenten dat doordeweeks in de spits reist bij de Waterbus ruim twee keer zo hoog.

Nadere analyse van de enquêtes laat zien dat het hoofdzakelijk de frequente gebruikers zijn die doordeweeks in de spits reizen. De reizigers die meestal doordeweeks in de loop van de dag reizen (buiten de spits) of in het weekend (overdag) zijn vooral de infrequente gebruikers van de Waterbus (zie kruistabellenboek).

Het zijn met name mensen in de leeftijd tot 35 jaar die doordeweeks in de spits reizen. Een groot deel van hen werkt voltijd of volgt onderwijs. Doordeweeks, in de loop van de dag (buiten de spits) wordt meer gebruik van de Waterbus gemaakt door de ouderen (50 jaar en ouder). Dit zijn vooral gepensioneerden en mensen die huishoudelijk of onbetaald werk verrichten. In het weekend (overdag) wordt verhoudingsgewijs het meest gebruik gemaakt van de Waterbus door mensen in de leeftijd van 35 jaar of ouder.

Het doel waarvoor de respondent van de Waterbus gebruik maakt wordt in tabel 4.5 weergegeven. Ook hier geldt dat men maximaal twee antwoorden kon opgeven. Door 39% van de respondenten zijn twee doelen opgegeven. Hierdoor telt het kolompercentage op tot boven 100%.

Tabel 4.5 Doel van het gebruik van de Waterbus.

Reisdoel (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Voor mijn werk	33	33
Om onderwijs te volgen	7	10
Om te winkelen	56	49
Om familie / kennissen te bezoeken	18	20
Voor recreatie	5	4
Voor een dagje op stap te gaan	20	19
Erg verschillend	5	5
Overig	6	6

<sup>6</sup> In de eerste meting zijn antwoordcategorieën gebruikt die iets afwijken van die van de tweede meting: 'in de spits', 'in de loop van de dag, buiten de spits', 's avonds', 'in het weekend' en 'erg verschillend'.

De Waterbus wordt vooral gebruikt voor sociaal-recreatieve doeleinden: om te winkelen (49%), om vrienden of familie te bezoeken (20%) of om een dagje op stap te gaan (19%). Daarnaast gebruikt een eenderde deel van de respondenten de Waterbus in het woon-werkverkeer en 10% voor het volgen van onderwijs. De resultaten van deze tweede meting komen overigens, zoals te zien in tabel 4.5, sterk overeen met die van de eerste meting.

Het zijn met name de frequente gebruikers die de Waterbus gebruiken voor het woon-werkverkeer (65%) en voor het volgen van onderwijs (17%). Infrequente gebruikers maken voornamelijk gebruik van de Waterbus om te winkelen (67%) of een dagje op stap te gaan (29%).

Als laatste onderwerp aangaande het gebruik van de Waterbus is gekeken naar het traject waarop de respondenten het meest gebruik maken van deze dienst. Er wordt vooral gebruik gemaakt van de Waterbus op de trajecten waar – voor de komst van de Waterbus – de oude veerverbinding was. De meeste mensen reizen op de trajecten Papendrecht-Dordrecht Merwekade en vice versa (respectievelijk 16% en 11%), Zwijndrecht-Dordrecht Hooikade (12%). De cijfers in tabel 4.6 onderschrijven deze resultaten: de meeste mensen stappen op in Dordrecht Merwedekade, Papendrecht en Zwijndrecht, terwijl de meeste mensen uitstappen in Dordrecht Merwedekade en Hooikade, Papendrecht en Zwijndrecht. Deze resultaten komen overeen met die uit de eerste meting.

Tabel 4.6 Locaties waar meestal wordt op- en afgestapt van de Waterbus.

Opstaphalte (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Alblasserdam	10	9
Dordrecht Hooikade	11	15
Dordrecht Merwekade	17	23
H-I-Ambacht	3	2
Papendrecht	26	21
Sliedrecht	9	10
Zwijndrecht	25	20
<b>Afstaphalte (in %)</b>		
Alblasserdam	1	7
Dordrecht Hooikade	26	19
Dordrecht Merwekade	36	33
H-I-Ambacht	1	1
Papendrecht	14	15
Sliedrecht	6	11
Zwijndrecht	16	13

De frequente gebruikers van de Waterbus reizen vooral op het traject Papendrecht-Dordrecht Merwedekade en andersom, de infrequente gebruikers zijn vooral te vinden het traject Dordrecht Hooikade-Zwijndrecht en andersom en reizend van Dordrecht Merwedekade naar Papendrecht of Sliedrecht.

Tot slot blijkt uit de enquêtes dat 42% van de respondenten ook wel eens op andere trajecten van de Waterbus gebruik maakt. Dit komt vrijwel overeen met de 39% die bij de eerste meting is gevonden.

Het bovenstaande in ogenschouw nemend kan worden gesteld dat:

De frequente gebruiker iemand is:
• in de leeftijdsgroep jonger dan 18 jaar of 18-34 jaar;
• die meestal doordeweeks in de spits reist;
• die op de trajecten Dordrecht-Papendrecht en Dordrecht-Zwijndrecht reist;
• die voltijd werkt of onderwijs volgt.
De infrequente gebruiker iemand is:
• in de leeftijdsgroep 50 jaar of ouder;
• die doordeweeks, in de loop van de dag (buiten de spits) reist of 's weekends overdag;
• die net als de frequente reiziger hoofdzakelijk op de trajecten Dordrecht-Papendrecht en Dordrecht-Zwijndrecht reist;
• die gepensioneerd is of huishoudelijk of onbetaald werk verricht.

### 4.3

#### Voor- en natransport

Bij het onderwerp voor- en natransport is de reiziger onder meer gevraagd naar de vervoerwijze waarmee de langste afstand is afgelegd naar, respectievelijk vanaf, de Waterbus. Het uitgangspunt hierbij is het woonadres van de respondent. De resultaten worden in tabel 4.7 getoond.

Tabel 4.7 Voor- en natransport.

Voortransport (in %)	Vervoerwijze	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
	Auto	15	13
	Fiets	62	72
	Lopend	21	11
	Bromfiets	1	-
	Stadsvervoer Dordrecht	1	1
	Streekvervoer Connexxion	-	1
	Trein	-	-
	Fast Ferry	-	1
	Overig	-	-
Natransport (in %)	Auto	2	2
	Fiets	56	67
	Lopend	37	24
	Bromfiets	1	-
	Stadsvervoer Dordrecht	1	2
	Streekvervoer Connexxion	-	-
	Trein	1	1
	Fast Ferry	2	3
	Overig	-	1

Uit tabel 4.7 blijkt dat bijna driekwart van de respondenten per fiets naar de Waterbus gaat. Daarnaast wordt in het voortransport gebruik gemaakt van de auto (13%) of de fiets (11%). Ook bij het natransport blijkt fietsen (67%), maar ook lopen (24%) een veel gebruikte verplaatsingswijze te zijn. De overige vervoerwijzen worden minder vaak genoemd. De Fast Ferry wordt slechts door

een enkeling in het voor- en natransport gebruikt. Deze resultaten komen overeen met die van de eerste meting.

Gezien het veelvuldig gebruik van de fiets in het voor- en natransport is het niet verrassend te noemen dat 66% van de respondenten (bijna) altijd de (brom)fiets meeneemt op de Waterbus (zie tabel 4.8). Dit percentage ligt aanmerkelijk hoger dan in de eerste meting. Toen gaf 56% van de respondenten aan de (brom)fiets (bijna) altijd mee te nemen op de Waterbus.

Tabel 4.8 Meenemen van de (brom)fiets op de Waterbus.

(Brom)fiets (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
(Bijna) altijd	56	66
Een enkele keer	17	15
Nooit	27	19

De mensen die gebruik maken van de Waterbus blijken niet erg vaak gebruik te maken van de Fast Ferry: 55% heeft de Fast Ferry nog nooit gebruikt, 40% gebruikt de Fast Ferry een enkele keer (zie tabel 4.9). Tijdens de eerste meting zijn ongeveer dezelfde percentages gevonden.

Tabel 4.9 Frequentie van het gebruik van de Fast Ferry.

Frequentie (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
(Vrijwel) dagelijks	-	1
Aantal keer per week	-	-
Aantal keer per maand	4	4
Enkele keer	39	40
Nooit	57	55

Gezien het bovenstaande is het niet echt verwonderlijk dat 42% van de respondenten het gebruik van de Waterbus nooit combineert met gebruik van de Fast Ferry. Toch geeft 23% van de mensen aan dat zo nu en dan wel te doen. Slechts een klein deel van de mensen (6%) combineert de Waterbus (bijna) altijd met de Fast Ferry (zie tabel 4.10).

Tabel 4.10 Gecombineerd gebruik van de Waterbus en de Fast Ferry.

Combi met Fast Ferry (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
(Bijna) altijd	6	6
Enkele keer	25	23
Nooit	69	72

Net als in paragraaf 4.2 wordt in deze paragraaf aandacht besteed aan verschillen tussen frequente en niet-frequente gebruikers van de Waterbus (voor tabellen: zie kruistabellenboek). Het blijkt dat de frequente gebruikers vaker met de fiets naar de Waterbus komen, terwijl de infrequente gebruikers vaker met de auto of lopend

naar de Waterbus gaan. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de fiets als vervoersmiddel vaker wordt genoemd wanneer de Waterbus wordt gebruikt in het woon-werkverkeer. Als het reisdoel winkelen is wordt vaker met de auto naar de Waterbus gereisd of men gaat lopend. Gaat men een dagje stappen dan wordt vaker de auto als vervoersmiddel opgegeven. In het natransport blijkt dat frequente gebruikers vooral hun reis per fiets te vervolgen, terwijl infrequente gebruikers vaker lopend verder gaan. Net als bij het vervoersmiddel geldt hier dat de fiets als natransportmiddel vaker wordt opgegeven als het reismotief woon-werkverkeer is. Er wordt dikwijls lopend verder gereisd als het motief winkelen of een dagje stappen is. In het gebruik van de Fast Ferry worden geen verschillen gevonden tussen de frequente gebruikers en de infrequente gebruikers. Het komt erg weinig voor dat mensen gebruik maken van de Fast Ferry.

Van de frequente gebruikers neemt 86% (bijna) altijd de (brom)fiets mee op de Waterbus, terwijl 6% dit een enkele keer doet. Van de infrequente gebruikers neemt 50% (bijna) altijd de (brom)fiets mee, terwijl 23% dit een enkele keer doet.

- De frequente gebruiker reist veelal per fiets van en naar de Waterbus. Voor het natransport wordt de fiets vaak meegenomen op de Waterbus.
- Ook de infrequente reiziger gaat voornamelijk met de fiets naar de Waterbus en neemt de fiets mee op de boot vanwege het natransport. Daarnaast gaat de infrequente gebruiker, vergeleken met de frequente gebruiker, vaker met de auto of lopend naar de Waterbus toe en vervolgt hij of zij de reis lopend.

#### 4.4

#### Kaartgebruik

Om met de Waterbus te reizen kan gebruik worden gemaakt van verschillende kaartsoorten. Aan de reizigers is gevraagd aan te geven van welke kaartsoort zij het meest gebruik maken. De resultaten worden in tabel 4.11 weergegeven.

Tabel 4.11 Gebruikte kaartsoort voor de Waterbus.

Kaartsoort (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Strippenkaart	71	60
Enkeltje	3	22
Retourtje	13	Vervallen
OV-jaarkaart	1	2
OV-studentenkaart	2	5
Combikaart Fast Ferry	-	Vervallen
Weekabonnement	-	-
Maandabonnement	4	5
Jaarabonnement	3	4
Anders	3	2

Ondanks de mogelijkheid om op de boot een (goedkoper) kaartje aan te schaffen (zie paragraaf 1.2), gebruikt het merendeel van de mensen (60%) nog steeds een strippenkaart. Het percentage mensen dat gebruik maakt van de strippenkaart is overigens wel afgenomen ten opzichte van de eerste meting (toen nog 71%). Daarnaast wordt door een substantiële groep reizigers (22%) een enkeltje op de

boot aanschaf. Ten tijde van de eerste meting, toen men nog enkeltjes en retourtjes kon kopen, maakte 16% van de respondenten gebruik van deze mogelijkheid. Abonnementen worden relatief weinig gebruikt: ongeveer één op de zes reizigers is in het bezit van een of ander abonnement.

Nadere analyse van de enquêtes laat zien dat enkeltjes en strippenkaarten vaker worden aangeschaft door de infrequente reizigers, terwijl de diverse abonnementsvormen (met uitzondering van de OV-jaarkaart) vaker worden gebruikt door de frequente reizigers. Bij beide groepen geldt echter dat de strippenkaart een voorname rol inneemt (zie kruistabellenboek).

Een ander aspect dat is onderzocht is waar het plaatsbewijs de laatste keer is gekocht. Uit tabel 4.12 blijkt dat het merendeel van de reizigers hun plaatsbewijs bij het postkantoor, een kiosk, NS-station en dergelijke koopt (59%), terwijl 29% hun plaatsbewijs aan boord van de Waterbus aanschaf.

**Tabel 4.12** Gelegenheid waar de laatste keer het plaatsbewijs voor de Waterbus is gekocht.

<b>Kopen plaatsbewijs (in %)</b>	
Aan boord van de Waterbus	29
Bij een voorziening zoals postkantoor, kiosk, NS-station	59
Anders	12

Ook is gevraagd in welke plaats de kaart is gekocht. De reactie wordt weergegeven in tabel 4.13. Het plaatsbewijs wordt vooral in Dordrecht, Papendrecht en Zwijndrecht gekocht. Deze Drechtsteden zijn, zoals eerder in dit rapport is gebleken, de plaatsen waar de meeste Waterbusreizigers op- en afstappen. In het licht hiervan is bovenstaande bevinding niet echt verwonderlijk te noemen. Ten opzichte van de eerste meting zijn er slechts minimale verschillen opgetreden.

**Tabel 4.13** Plaats waar het plaatsbewijs voor de Waterbus is gekocht.

<b>Aankoop plaatsbewijs (in %)</b>	<b>1<sup>e</sup> meting</b>	<b>2<sup>e</sup> meting</b>
Alblasserdam	8	12
Dordrecht	26	22
H-I-Ambacht	5	4
Papendrecht	20	23
Sliedrecht	10	13
Zwijndrecht	23	20
overig	8	8

- De frequente gebruiker is vaak in het bezit van een strippenkaart of een abonnement.
- De infrequente gebruiker is dikwijls in het bezit van een strippenkaart of enkeltjes.

#### 4.5 **Belang en tevredenheid**

Aan de respondenten zijn 30 verschillende aspecten voorgelegd, waarop zij het reizen met de Waterbus konden beoordelen. Per aspect moesten zij eerst op een vierpuntsschaal aangeven in hoeverre zij dit aspect belangrijk vinden. Daarbij geeft een '1' aan dat de respondent het betreffende aspect 'helemaal niet belangrijk' vindt en geeft een '4' aan dat de respondent het aspect 'heel belangrijk' vindt. Vervolgens moesten zij opnieuw de 30 aspecten beoordelen, maar de vraag was nu in hoeverre zij tevreden zijn over deze aspecten in relatie tot de Waterbus. Opnieuw is gebruik gemaakt van een vierpuntsschaal, waarbij een '1' aangeeft dat de respondent over het betreffende aspect 'helemaal niet tevreden' is en geeft een '4' aan dat de respondent 'heel tevreden' over het aspect is. In tabel 4.14 wordt per aspect een gemiddelde score op het aspect weergegeven met betrekking tot het belang ervan. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in frequente gebruikers en infrequente gebruikers, en er wordt een overall gemiddelde weergegeven. In tabel 4.15 wordt dit gedaan voor de *tevredenheid*.

Tabel 4.14 Belang dat aan onderstaande aspecten wordt gehecht in relatie tot het reizen met de Waterbus<sup>7</sup>.

Belang	Gemiddelde score			% mensen met score = 4
	Frequent	Infrequent	Totaal	
a. Uitstraling	2.8	3.0	2.9	23
b. Verzorging walvoorzieningen	3.4	3.5	3.5	52
c. Parkeervoorzieningen (brom)fiets/auto	3.1	3.4	3.2	51
d. Veiligheid wachtlocatie	3.6	3.7	3.7	73
e. Verzorgd uiterlijk personeel	3.0	3.3	3.2	34
f. Duidelijkheid informatie over Waterbus	3.8	3.8	3.8	83
g. Op tijd varen	3.8	3.7	3.7	76
h. Actualiteit van informatie aan wal over Waterbus	3.5	3.5	3.5	59
i. Op de hoogte worden gehouden door personeel	3.3	3.3	3.3	44
j. Bereidheid personeel om me te helpen	3.4	3.4	3.4	51
k. Veiligheid van het varen	3.8	3.9	3.8	86
l. Bekwaamheid van personeel om vragen te beantwoorden	3.4	3.4	3.4	49
m. Aansluiten van vaartijden op tijden dat ik gebruik wil maken	3.5	3.3	3.4	54
n. Rekening houden met mijn wensen	3.1	2.9	3.0	25
o. Vaarfrequentie	3.6	3.5	3.5	61
p. Vaartraject	3.5	3.5	3.5	56
q. Reistijd die concurrerend is met auto	2.8	2.8	2.8	35
r. Reistijd die concurrerend is met trein/bus	2.9	2.9	2.9	36
s. Mogelijkheid om (brom)fiets mee te nemen	3.8	3.5	3.7	76
t. Mate van schommelen tijdens varen	2.4	2.4	2.4	15
u. Voorzieningen op Waterbus voor comfortabele reis	3.1	3.1	3.1	29
v. Toegankelijkheid van het schip te voet	3.3	3.5	3.4	51
w. Toegankelijkheid van het schip bij meenemen (brom)fiets	3.6	3.4	3.5	58
x. Hoogte van de tarieven	3.5	3.4	3.4	54
y. Mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de Fast Ferry	2.7	3.2	2.9	38
z. Mogelijkheden om de Waterbus te combineren met trein/bus/tram/metro	2.7	2.8	2.8	30
A. Mogelijkheden om de Waterbus te combineren met auto	2.1	2.5	2.3	17
B. Mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de (brom)fiets	3.7	3.4	3.6	67
C. Gemak waarmee kaartjes voor de Waterbus verkrijgbaar zijn	3.4	3.6	3.5	62
D. Mogelijkheid om op de Waterbus gebruik te maken van strippenkaarten	3.6	3.6	3.6	70

<sup>7</sup> De betekenis van de scores: 1 = helemaal niet belangrijk; 2 = niet zo belangrijk; 3 = redelijk belangrijk; 4 = heel belangrijk.

Tabel 4.15 Tevredenheid met onderstaande aspecten in relatie tot het reizen met de Waterbus<sup>6</sup>.

Tevredenheid	Gemiddelde score			% mensen met score ≤2
	Frequent	Infrequent	Totaal	
a. Uitstraling	3.6	3.7	3.7	1
b. Verzorging walvoorzieningen	3.2	3.6	3.4	9
c. Parkeervoorzieningen (brom)fiets/auto	2.8	3.0	2.9	28
d. Veiligheid wachtlocatie	3.3	3.4	3.4	8
e. Verzorgd uiterlijk personeel	3.5	3.6	3.5	3
f. Duidelijkheid informatie over Waterbus	3.1	3.2	3.1	20
g. Op tijd varen	3.2	3.4	3.3	12
h. Actualiteit van informatie aan wal over Waterbus	3.0	3.2	3.1	18
i. Op de hoogte worden gehouden door personeel	3.1	3.3	3.2	11
j. Bereidheid personeel om me te helpen	3.5	3.5	3.5	3
k. Veiligheid van het varen	3.6	3.6	3.6	2
l. Bekwaamheid van personeel om vragen te beantwoorden	3.4	3.5	3.4	4
m. Aansluiten van vaartijden op tijden dat ik gebruik wil maken	3.1	3.3	3.2	12
n. Rekening houden met mijn wensen	3.1	3.3	3.2	11
o. Vaarfrequentie	2.9	3.3	3.1	19
p. Vaartraject	3.5	3.4	3.4	6
q. Reistijd die concurrerend is met auto	3.2	3.3	3.2	12
r. Reistijd die concurrerend is met trein/bus	3.3	3.3	3.3	10
s. Mogelijkheid om (brom)fiets mee te nemen	3.6	3.7	3.7	6
t. Mate van schommelen tijdens varen	3.3	3.5	3.4	6
u. Voorzieningen op Waterbus voor comfortabele reis	3.4	3.6	3.5	5
v. Toegankelijkheid van het schip te voet	3.6	3.8	3.7	2
w. Toegankelijkheid van het schip bij meenemen (brom)fiets	3.5	3.7	3.6	5
x. Hoogte van de tarieven	3.1	3.3	3.2	12
y. Mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de Fast Ferry	3.0	3.1	3.1	20
z. Mogelijkheden om de Waterbus te combineren met trein/bus/tram/metro	2.9	3.0	2.9	24
A. Mogelijkheden om de Waterbus te combineren met auto	3.0	3.2	3.1	20
B. Mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de (brom)fiets	3.6	3.7	3.7	3
C. Gemak waarmee kaartjes voor de Waterbus verkrijgbaar zijn	3.3	3.5	3.4	11
D. Mogelijkheid om op de Waterbus gebruik te maken van strippenkaarten	3.7	3.8	3.7	4

<sup>6</sup> De betekenis van de scores: 1 = helemaal niet tevreden; 2 = niet zo tevreden; 3 = redelijk tevreden; 4 = heel tevreden.

### Belang

Met betrekking tot het belang van de diverse aspecten kan in de eerste plaats worden gesteld dat aan veel aspecten een redelijke tot hoge mate van belang wordt gehecht. Aspecten die relatief gezien het *minst belangrijk* zijn, zijn:

- de mogelijkheid om de Waterbus te combineren met de auto (gemiddelde score 2.3);
- de mate van schommelen van de Waterbus tijdens het varen (2.4);
- een reistijd die concurrerend is met de auto (2.8) en de trein of bus (2.9);
- de mogelijkheid om de Waterbus te combineren met de Fast Ferry (2.9) en de trein of bus (2.8)
- de uitstraling van de Waterbus (2.9).

Een *hoge mate van belang* wordt gehecht aan de volgende zaken:

- duidelijke informatie over de Waterbus (3.8);
- de veiligheid van het varen (3.8);
- de veiligheid van de wachtlocatie (3.7)
- het op tijd varen (3.7)
- de mogelijkheid om de (brom)fiets mee te nemen (3.7);
- de mogelijkheid om de Waterbus te combineren met de (brom)fiets (3.6);
- de mogelijkheid om op de Waterbus gebruik te maken van een strippenkaart (3.6).

Naast het algemene beeld is gekeken of frequente gebruikers bij één of meer aspecten verschillen van de infrequente gebruikers wat betreft het belang dat wordt gehecht aan de diverse aspecten van de Waterbus. De frequente gebruikers hechten meer belang aan:

- de mogelijkheid om de (brom)fiets mee te nemen;
- de mogelijkheid om de Waterbus te combineren met de (brom)fiets;
- het rekening houden met de wensen die men heeft.

De infrequente gebruikers, daarentegen, hechten meer belang aan:

- de mogelijkheid om de Waterbus te combineren met de Fast Ferry;
- de mogelijkheid om de Waterbus te combineren met de auto;
- de parkeervoorzieningen voor de auto en (brom)fiets;
- een verzorgd uiterlijk van het personeel;
- de uitstraling van de Waterbus.

### Tevredenheid

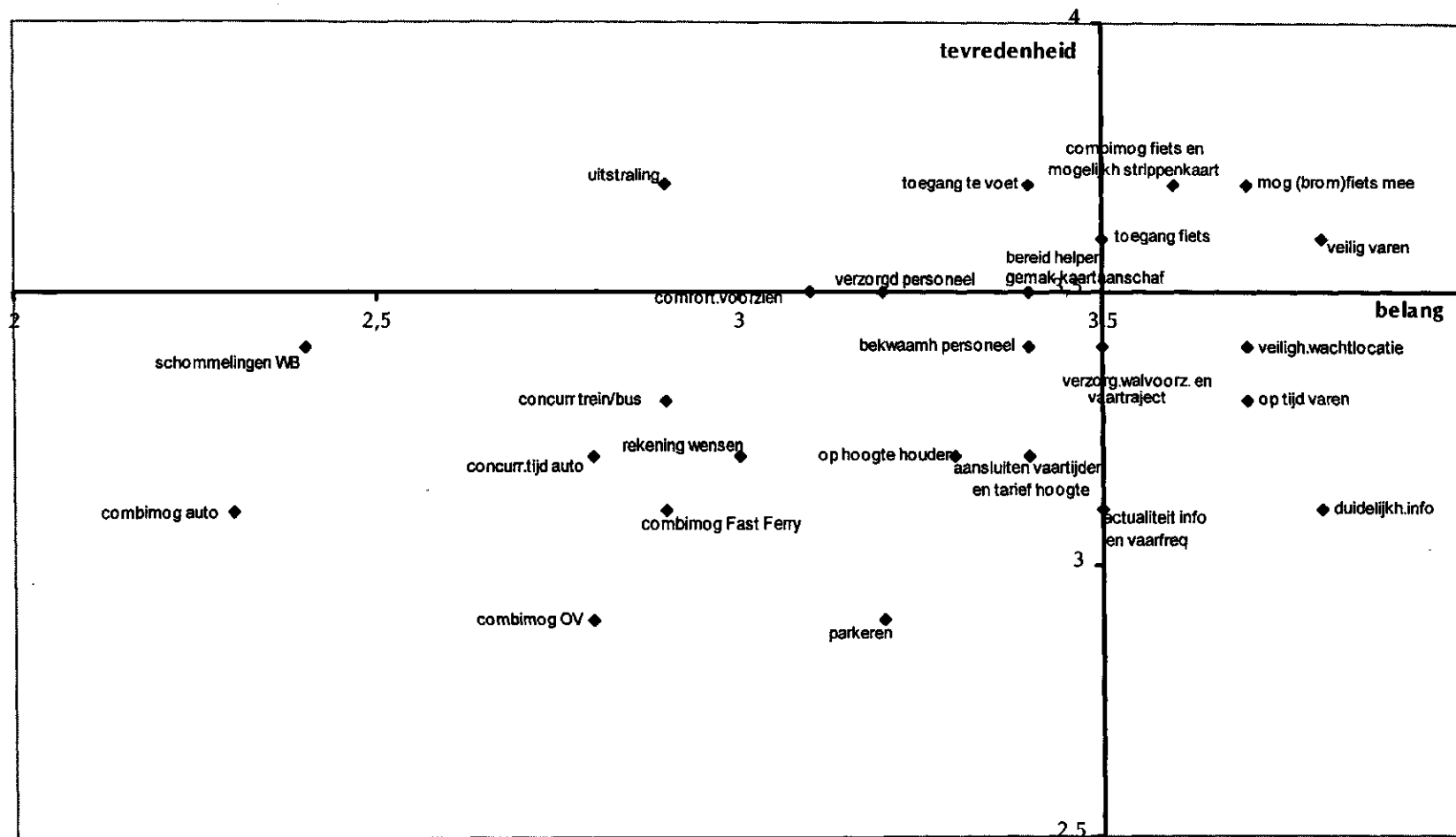
De tevredenheid met de 30 verschillende aspecten toont dat men over het leeuwendeel van de aspecten redelijk tot zeer tevreden is. Er zijn twee aspecten die een gemiddelde score hebben onder de 3.0. Dit betreft de parkeervoorzieningen voor de auto en de (brom)fiets en de mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de trein of bus. Bij de eerste meting waren er nog vijf aspecten die een gemiddelde score onder de 3.0 hadden, waaronder de bovengenoemde twee aspecten. Bij twee van de drie aspecten is de tevredenheid licht verbeterd. Dit betreft de duidelijkheid van de informatie over de Waterbus (toename van 2.9 naar 3.1) en de actualiteit van de informatie aan wal over de Waterbus (toename van 2.8 naar 3.1). Bij het gemak waarmee kaartjes voor de Waterbus verkrijgbaar zijn is er evenwel sprake van een aanzienlijke toename, te weten van 2.5 naar 3.4. De wijziging in de wijze waarop kaartjes voor de Waterbus kunnen worden verkregen (zie paragraaf 1.2) hebben kennelijk het gewenste effect gehad.

Wanneer de frequente en infrequente gebruikers tegen elkaar worden afgezet blijkt dat zij voor de mate van tevredenheid op een groot aantal aspecten van elkaar verschillen. Bij al deze aspecten is de infrequente gebruikers meer tevreden dan de frequente gebruiker van de Waterbus. Belangrijke aspecten (3.6 of hoger) waarop de frequente reizigers minder tevreden zijn dan de infrequente reizigers zijn (met een verschil van 0.2 op de gemiddelde score):

- Het op tijd varen.
- Actualiteit van de informatie aan wal over de Waterbus.

In figuur 4.1 wordt voor ieder van de 30 aspecten de gemiddelde score op belangrijkheid afgezet tegen de gemiddelde score op tevredenheid.

Figuur 4.1: Gemiddelde score op belangrijkheid afgezet tegen de gemiddelde score op tevredenheid voor ieder van de 30 aspecten.



Op deze wijze komt duidelijk naar voren dat de volgende aspecten relatief belangrijk worden gevonden, terwijl men er niet erg tevreden over is:

- de duidelijkheid van de informatie over de Waterbus;
- de actualiteit van de informatie aan wal over de Waterbus;
- het op tijd varen;
- de vaarfrequentie.

Deze aspecten zijn dus voor verbetering vatbaar. De veiligheid van het varen en de mogelijkheid om de (brom)fiets mee te nemen scoren overigens op beide dimensies hoog.

Naast de 30 aspecten is aan de respondent gevraagd naar de mening over de Waterbus in zijn totaliteit. Tabel 4.16 geeft de reactie op deze vraag weer.

Tabel 4.16 De overall mening over de manier van reizen met de Waterbus.

	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Zeer goed	27	38
Goed	58	53
Redelijk	14	8
Slecht	1	2
Zeer slecht	1	-

Duidelijk is dat men behoorlijk te spreken is over het reizen met de Waterbus. Infrequente gebruikers geven iets vaker als totaaloordeel 'zeer goed' dan de frequente gebruikers. Frequentie gebruikers geven op hun beurt weer iets vaker als totaaloordeel 'redelijk' (zie kruistabellenboek).

De kritiek die de reizigers met een slecht oordeel hebben op de Waterbus is het volgende:

- Het is een achteruitgang (ten opzichte van de 'oude' veren) qua frequentie, minder overtochten, wisselende frequentie;
- Slechtere aansluiting op het busvervoer;
- De Waterbus is bijna nooit op tijd;
- De aanlegkade is gevaarlijk, de pontons zijn glad;
- De vaartijden zijn onduidelijk;
- De prijs is relatief te hoog, kaartjes zijn goedkoper dan strippen;
- Te weinig ruimte voor reizigers met fietsen;
- Defecte Waterbus leidt tot vertragingen.

Aan de respondenten is gevraagd wat volgens hen verbeterd zou moeten worden bij de Waterbus zodat het reizen aantrekkelijker wordt. Van de 667 respondenten hebben 382 respondenten één of meerdere verbeterpunten naar voren gebracht. De voornaamste verbeterpunten worden hieronder weergegeven. Tussen haakjes wordt het aantal personen genoemd dat desbetreffend verbeterpunt heeft aangedragen.

Verbeterpunten:

- Hogere vaarfrequentie (onder meer in spits) (n = 83);
- Meer/betere stallingsruimte voor de fiets aan boord (n = 56);
- Betere aansluiting op de Fast Ferry (n = 25);
- Toilet aan boord (n = 20);

- Langer doorvaren (onder meer 's weekends) (n = 19);
- Beschutte wachtruimte (n = 15);
- Waterbus naar Ridderkerk of Fast Ferry naar Alblasterdam (n = 13);
- Verkoop versnaperingen (n = 13);
- Meer parkeerplaatsen voor de auto (n = 13);
- Goedkoper (n = 13);
- Betere aansluiting op bus en trein (n = 10).

#### 4.6 Verandering reisgedrag

De Waterbus vaart sinds 1 november 1999. Aan de reizigers is gevraagd op welke wijze zij voorheen reisden op het traject waarvoor zij het meest gebruik maken van de Waterbus. Tabel 4.17 geeft aan dat de reis voorheen door 34% van de reizigers met de 'oude' veerboten, de voorlopers van de Waterbus, zou zijn gemaakt. Daarnaast geeft een groot deel van de mensen aan de auto (23%) of de fiets (19%) voor de komst van de Waterbus op het betreffende traject te hebben gebruikt. Ten opzichte van de eerste meting is het percentage mensen dat de auto heeft verwisseld voor de Waterbus toegenomen van 16% naar 23%. De spitsreizigers (n = 269) gebruikten voorheen vooral het veer (32%), de fiets (21%), de auto (15%) of de bus (14%) op het traject waarvoor ze nu de Waterbus gebruiken.

Tabel 4.17 Vervoerwijze voor de indiensttreding van de Waterbus.

Vervoerwijze (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Auto	16	23
Fiets	14	19
Bromfiets	1	-
Bus	6	11
Trein	3	3
Veer	54	34
Anders	2	2
Dan niet gereisd	1	2
Voorheen niet op dit traject gereisd	3	6

Nadere analyse laat zien dat het met name de infrequente gebruikers zijn die voorheen de auto zouden hebben gebruikt (zie kruistabellenboek). Het vroegere gebruik van de bus en de trein komt vaker voor onder de frequente gebruikers. Frequentie en infrequentie reizigers verschillen niet in het gebruik van de veer en de fiets voor de komst van de Waterbus.

Aan de reiziger is eveneens gevraagd op welke wijze zij nu de reis zouden hebben gemaakt als zij geen gebruik hadden kunnen maken van de Waterbus. De antwoorden worden in tabel 4.18 weergegeven.

Tabel 4.18 Vervoerwijze huidige reis als de Waterbus niet zou hebben gevaren.

Vervoerwijze (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Auto	36	39
Fiets	38	33
Bromfiets	1	1
Bus	14	19
Trein	4	4
Anders	3	3
Dan niet gereisd	4	2

Het beeld dat naar voren komt verschilt duidelijk van dat in tabel 4.17, waar gevraagd is naar het gebruik van vervoerwijzen voor de komst van de Waterbus. Op zich is dit logisch, aangezien de optie van vervoer over water in de vorm van het veer is weggelaten. De personen die in het verleden voor het veer hebben gekozen en nu misschien dit weer zouden willen opgeven, zijn nu 'gedwongen' een andere vervoervorm te kiezen. Door de meeste mensen wordt nu de auto als alternatief voor de Waterbus opgegeven (39%), terwijl ook veel mensen de fiets (33%) of de bus (19%) zouden pakken.

Net als bij de reiswijze voorheen geldt dat het met name de infrequente gebruikers zijn die nu de auto zouden gebruiken als de Waterbus er niet zou zijn. Het gebruik van de fiets of de bus als alternatief voor de Waterbus komt vaker voor onder de frequente gebruikers.

De Waterbus heeft er toe geleid dat circa één op de vier respondenten (23%) hun reistraject niet per auto heeft afgelegd (zie tabel 4.17). Dit is een beduidend kleiner effect dan is aangetroffen bij de Fast Ferry. De verklaring hiervoor moet worden gezocht in de veren die voorheen aanwezig waren: een groot deel van de gebruikers van de Waterbus gebruikten voor de komst van de Waterbus de 'oude' veerboten (en dus niet de auto).

De komst van de Waterbus kan hebben geleid tot een toegenomen reislust. Om dit na te gaan is aan de reiziger gevraagd of men vaker is gaan reizen. Tabel 4.19 laat zien dat in 29% van de gevallen dit inderdaad het geval is. Vergeleken met de eerste meting is het aandeel reizigers dat vaker is gaan reizen door de komst van de Waterbus iets toegenomen.

Tabel 4.19 Verandering in reisfrequentie door de komst van de Waterbus.

Reisfrequentie (in %)	1 <sup>e</sup> meting	2 <sup>e</sup> meting
Vaker gaan reizen	21	29
Niet vaker gaan reizen	80	71

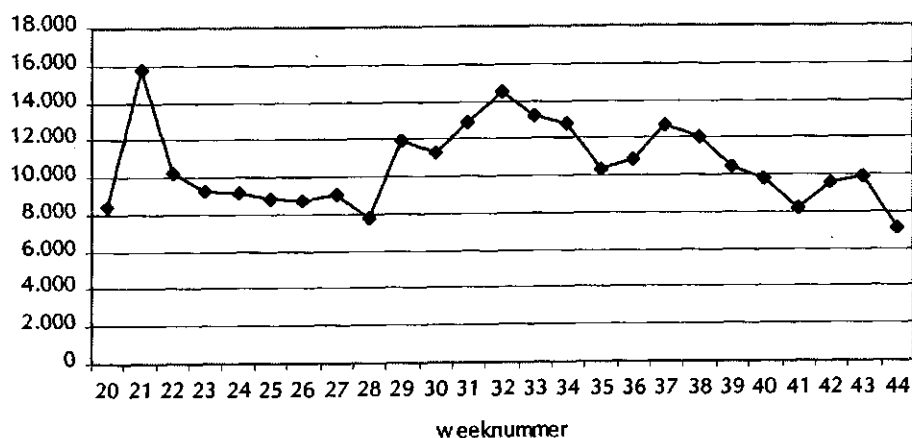
Het blijkt dat frequente en infrequente reizigers onderling niet verschillen in veranderingen in reisfrequentie.

#### 4.7

##### Passagierstellingen

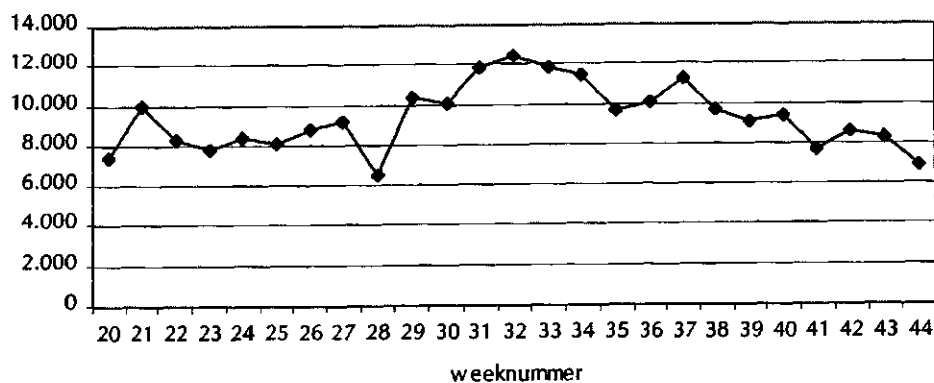
Van beide trajecten van de Waterbus, Dordrecht-Sliedrecht en Dordrecht-Alblasserdam, zijn de passagiersaantallen bijhouden. In figuur 4.2 en figuur 4.3 wordt, vanaf week 20, per week het aantal reizigers weergegeven. In het rapport van de eerste tussentijdse meting staan de wekelijkse passagiersaantallen vanaf week 47 in 1999 tot en met week 19 in 2000.

**Passagiersaantallen traject Dordrecht-Sliedrecht**



Figuur 4.2: Passagiersaantallen per week bij de Waterbus op het traject Dordrecht - Sliedrecht.

**Passagiersaantallen traject Dordrecht-Alblasserdam**



Figuur 4.3: Passagiersaantallen per week bij de Waterbus op het traject Dordrecht - Alblasserdam.

Op het traject Dordrecht-Sliedrecht is in week 21 (22 tot en met 28 mei) een opvallende piek te zien. Bij het traject Dordrecht-Alblasserdam is eveneens een piek zichtbaar, maar deze is minder prominent aanwezig. Een verklaring ligt niet direct voor de hand. Van een vakantieperiode of feestdagen is geen sprake. Verder valt bij beide trajecten op dat de passagiersaantallen in de weken 29 tot en met 40 (min of meer het gehele derde kwartaal) boven tot ver boven de 9.000 liggen. Het verhoudingsgewijs lage aantal passagiers in week 44 is naar alle waarschijnlijkheid te wijten aan het zeer slechte weer (storm en veel regen). Over de gehele periode heen genomen (week 20 t/m 44) bedraagt voor het traject Dordrecht-Sliedrecht het gemiddelde aantal wekelijkse passagiers ongeveer 10.600. Dit betekent dagelijks rond de 1.500 passagiers. Bij het traject Dordrecht-Alblasserdam liggen de gemiddelde reizigersaantallen in de week 20 t/m 44 lager, namelijk wekelijks circa 9.300 reizigers (en dagelijks ongeveer 1.300 reizigers). Voor beide Waterbustrajecten *tezamen* komt het gemiddelde aantal reizigers dat per week van de Waterbus gebruik maakt neer op circa 20.000 (dagelijks rond de 2.800 passagiers). In vergelijking met de eerste 20 weken kan, met name voor het traject Dordrecht-Sliedrecht, worden gesproken over een aanzienlijke toename in het aantal passagiers.

#### **4.8 Vertragingen en uitval**

In tegenstelling tot de gemaakte afspraken heeft de exploitant niet de vertragingen en de uitval van diensten bijgehouden. Er kan dan ook geen beeld worden gegeven van deze aspecten van de dienstuitvoering.

**Deel B    Potentiële en ex-gebruikers Fast Ferry en Waterbus –  
Kwantitatief onderzoek**



## 5. Resultaten telefonisch onderzoek onder potentiële en ex-gebruikers Fast Ferry en Waterbus

Eén van de onderdelen van de tweede tussentijdse meting is een telefonisch onderzoek onder potentiële en ex-gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus. Onder 'potentiële gebruikers' van de Fast Ferry (Waterbus) worden mensen verstaan die op dit moment nog geen gebruik maken van de Fast Ferry (Waterbus), 'ex-gebruikers' zijn personen die wel gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry (Waterbus), maar die dat nu niet meer doen.

In dit hoofdstuk wordt eerst de opzet en werkwijze besproken (paragraaf 5.1). Daarna volgt een presentatie van de resultaten bij de ex-gebruikers van de Fast Ferry (paragraaf 5.2). Paragraaf 5.3 gaat vervolgens in op de resultaten bij de potentiële gebruikers van de Fast Ferry. In paragraaf 5.4 wordt stilgestaan bij de ex-gebruikers van de Waterbus en tenslotte behandelt paragraaf 5.5 de resultaten bij de potentiële gebruikers van de Waterbus.

### 5.1 Opzet en werkwijze

Het doel van het kwantitatieve onderzoek onder potentiële en ex-gebruikers is om te achterhalen waarom mensen geen gebruik (meer) maken van de Fast Ferry en/of de Waterbus. Hiertoe is een vragenlijst opgesteld die telefonisch is afgenomen (zie bijlage 3 voor het script).

Het telefonische veldwerk is uitbesteed aan het marktonderzoekbureau DESAN. DESAN heeft hiervoor in de periode van 4 tot en met 15 september 2000 interviews afgenomen onder bewoners van het Drechtstedengebied en onder bewoners van Ridderkerk. Ten behoeve van het veldwerk heeft DESAN een random steekproef van huishoudens getrokken binnen van tevoren aangegeven postcodegebieden. Binnen een huishouden is gesproken met de persoon van 15 jaar of ouder die als eerste jarig was en op dat moment aanwezig. In de loop van het telefonische onderzoek is een maximale leeftijdsgrens (tot 65 jaar) ingevoerd, aangezien er tot dan toe relatief veel ouderen werden geïnterviewd.

In totaal is met 2.017 huishoudens contact gelegd. Van deze contactpogingen hebben in totaal 917 geleid tot een geslaagd gesprek (45%; zie tabel 5.1). Een geslaagd gesprek houdt in dat de eerste contactpoging is gelukt. Een contactpoging kan mislukken door weigering, door geen gehoor of anderszins.

Tabel 5.1 Aantal contactpogingen.

Resultaat	Aantal
Niet geslaagd gesprek	1.100
Geslaagd gesprek	917

Om te bepalen of een persoon tot de onderzoeksdoelgroep – dat wil zeggen: men is ex-gebruiker of potentiële gebruiker van de Fast Ferry en/of van de Waterbus – behoorde zijn in het interview twee screeningsvragen gesteld. De eerste vraag is of men momenteel wel eens de Fast Ferry gebruikt. De tweede screeningsvraag is of men momenteel wel eens de Waterbus gebruikt. Indien op beide vragen

bevestigend is geantwoord behoort de geïnterviewde niet tot de doelgroep: hij of zij maakt dan op dit moment gebruik van de Fast Ferry én de Waterbus. Van de 917 personen bleken 801 tot de onderzoeksdoelgroep te behoren (87%; zie tabel 5.2).

Tabel 5.2 Aantal geslaagde gesprekken naar wel of niet doelgroep.

Geïnterviewden	Aantal
Behoort niet tot doelgroep	116
Behoort tot doelgroep	801

Vooraf is als streefwaarde gesteld dat, met uitzondering van Dordrecht, in iedere gemeente 100 personen uit de doelgroep worden geïnterviewd. In Dordrecht is als streefwaarde 200 gehanteerd. Deze streefwaarden zijn alle gehaald.

Bij de 801 personen die tot de onderzoeksdoelgroep behoren is de rest van het interview afgenomen. De resultaten zijn beschreven in paragraaf 5.2 tot en met 5.5.

## 5.2 Ex-gebruikers van de Fast Ferry

Op de vraag of men in het verleden wel eens gebruik heeft gemaakt van de Fast Ferry is door 123 personen bevestigend geantwoord. Aan hen is een aantal vragen gesteld over de Fast Ferry.

Allereerst is achterhaald wat de redenen zijn om nu geen gebruik meer te maken van de Fast Ferry. Tabel 5.3 geeft de reacties op deze vraag weer. Men kon overigens maximaal twee redenen opgeven.

Tabel 5.3 Redenen om niet meer gebruik te maken van de Fast Ferry (N = 123).

Reden	%
Vaart niet op gewenste momenten	1
Doet er te lang over	4
Is te duur	2
Aankomsttijd sluit niet goed aan op natransport of vertrektijd sluit niet goed aan op voortransport	4
Verkeerde aankomst- of vertreklocaties	10
Vertrektijden niet betrouwbaar genoeg	2
Reist liever per auto	20
Reist liever per trein	7
Reist niet meer op dat traject	49
Andere redenen	16

Op de vraag waarom men nu geen gebruik meer maakt van de Fast Ferry geeft ongeveer de helft van de mensen als reden dat men niet meer op het bewuste traject reist. Dit lijkt een 'cirkelredenering' te zijn: het betreft vooral mensen die slechts één of enkele keren gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry om een dagje op stap te gaan of om te gaan winkelen in Rotterdam (zie ook tabel 5.4. en

tabel 5.5) en het lijkt onwaarschijnlijk dat deze mensen nooit meer in Rotterdam zullen komen. Ze zullen voor deze alleen de Fast Ferry niet meer gaan gebruiken.

Naast de hiervoor besproken reden geeft 20% van de ondervraagden aan de Fast Ferry niet meer te gebruiken omdat men de voorkeur geeft aan de auto, 10% van de respondenten geeft als reden op dat de aankomst- en vertreklocaties van de Fast Ferry voor hem of haar niet goed is. Tot de 'andere redenen' behoort onder meer dat men de Fast Ferry alleen in de vakantie heeft gebruikt, dat men de Fast Ferry alleen een keer heeft geprobeerd, of dat men er niet meer aan is toegekomen om met de Fast Ferry te reizen.

De doelen waarvoor de ex-reizigers van de Fast Ferry gebruik maakten worden weergegeven in tabel 5.4. Men kon maximaal twee reisdoelen opgeven.

Tabel 5.4 Reisdoelen van de ex-gebruikers van de Fast Ferry (N = 123).

Reisdoel	%
Voor het werk	7
Om onderwijs te volgen	2
Om te winkelen	21
Om op bezoek te gaan bij familie/vrienden	1
Dagje op stap	61
Verschilt heel erg	4
Andere redenen	15

De Fast Ferry werd door de ex-gebruikers vooral gebruikt voor sociaal-recreatieve doeleinden: door 61% van de ex-gebruikers wordt aangegeven dat de Fast Ferry voorheen is gebruikt om een dagje op stap te gaan, 21% van de respondenten geeft aan de Fast Ferry te hebben gebruikt om te gaan winkelen. Tot de 'andere redenen' behoort onder meer het 'een keertje uitproberen' van de Fast Ferry.

Tot slot is in beeld gebracht hoe vaak men voorheen gebruik maakte van de Fast Ferry (zie tabel 5.5).

Tabel 5.5 Frequentie gebruik van de Fast Ferry (N = 123).

Frequentie	%
(Bijna) dagelijks	3
Een paar keer per week	3
Eén keer per week	1
Een paar keer per maand	3
Eén keer per maand	1
Een paar keer per jaar	22
Nog maar één keer gebruikt	66

Slechts 6% van de ex-gebruikers behoort tot de frequente (twee keer per week of vaker) gebruikers. Tweederde deel van de ex-gebruikers heeft nog maar één keer per Fast Ferry gereisd, terwijl 22% de Fast Ferry een paar keer heeft gebruikt.

De ex-gebruiker van de Fast Ferry heeft de Fast Ferry slechts één of een paar keer gebruikt om een dagje op stap te gaan of om te gaan winkelen. Dat men de Fast Ferry niet meer gebruikt komt vooral omdat men liever gebruik maakt van de auto en omdat de aankomst- en vertreklocaties van de Fast Ferry voor hen niet goed zijn.

### 5.3 Potentiële gebruikers van de Fast Ferry

In het totaal hebben 622 geïnterviewden nog nooit gebruik gemaakt van de Fast Ferry. Aan hen is kort uitgelegd wat de vervoerkenmerken van de Fast Ferry zijn (traject, reistijd, frequentie en prijs). Na het geven van de toelichting is de vraag gesteld of men denkt in de toekomst wel eens gebruik te gaan maken van de Fast Ferry. De antwoorden op deze vraag worden in tabel 5.6 weergegeven.

Tabel 5.6 Inschatting of men in de toekomst wel eens gebruik gaat maken van de Fast Ferry (N = 622).

Gebruik Fast Ferry	%
Ja, zeer zeker	12
Ja, waarschijnlijk wel	30
Nee, waarschijnlijk niet	21
Nee, zeker niet	28
Dat weet ik nog niet	9

Door 42% van de personen die nog nooit met de Fast Ferry hebben gereisd wordt de kans reëel geacht dat men in de toekomst wel eens per Fast Ferry zal gaan reizen. Voor 9% blijkt het moeilijk te zijn om dit in te schatten. Deze specifieke groep van personen (in totaal 51%), die een reële kans zien of dit althans niet op voorhand afwijzen, is in het vervolg van de vragenlijst gezien als de groep 'potentiële gebruikers' van de Fast Ferry. Aan hen is vervolgens gevraagd of zij de kans in procenten willen weergeven dat zij in de toekomst van de Fast Ferry gebruik zullen maken. Tabel 5.7 geeft deze voorspellingen weer.

Tabel 5.7 De voorspelde kans dat men in de toekomst wel eens gebruik zal gaan maken van de Fast Ferry (N = 317).

Kans	%
0-25%	27
25-50%	22
50-75%	11
75-100%	24
Weet niet	16

Van de mensen die aangeven in de toekomst wellicht gebruik te gaan maken van de Fast Ferry (N = 317) schat 35% de kans, dat ze daadwerkelijk gaan doen, hoger in dan 50%, 24% van hen schat de kans zelfs hoger dan 75%. Van alle

respondenten die op dit moment nog geen gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry (N = 622) liggen deze percentage op respectievelijk 18% en 12%.

Aan de respondenten die aangeven in de toekomst wellicht gebruik te gaan maken van de Fast Ferry (N = 317) is ook de vraag voorgelegd voor welke reisdoelen men denkt de Fast Ferry vooral te gaan gebruiken. Men kon daarbij maximaal twee reisdoelen opgeven. Tabel 5.8 laat zien dat de Fast Ferry door de potentiële reizigers veelal gebruikt zal worden om een dagje te stappen of om te winkelen.

Tabel 5.8 Reisdoelen waarvoor potentiële reizigers gebruik zullen maken van de Fast Ferry (N = 317).

Reisdoel	%
Voor het werk	4
Om onderwijs te volgen	2
Om te winkelen	50
Om op bezoek te gaan bij familie/vrienden	4
Dagje op stap	52
Verschilt heel erg	1
Andere redenen	5

Een andere vraag die aan de groep potentiële gebruikers (N = 317) is gesteld is hoe vaak men denkt gebruik te zullen gaan maken van de Fast Ferry. Het blijkt dat bijna driekwart van deze mensen denkt slechts een paar keer per jaar te gaan reizen met de Fast Ferry (zie tabel 5.9).

Tabel 5.9 Verwachte frequentie gebruik van de Fast Ferry (N = 317).

Frequentie	%
(Bijna) dagelijks	1
Een paar keer per week	2
Eén keer per week	2
Een paar keer per maand	4
Eén keer per maand	10
Een paar keer per jaar	73
Onbekend	8

Zoals uit tabel 5.6 blijkt denkt 49% van de personen die nog nooit per Fast Ferry heeft gereisd dat men in de toekomst geen gebruik zal gaan maken van de Fast Ferry (in totaal 305 personen). Bij deze groep geïnterviewden is gevraagd naar de reden waarom zij geen gebruik zullen maken van de Fast Ferry. Men kon maximaal twee redenen opgeven. De voornaamste redenen blijken te zijn dat men niet op het bewuste traject reist (zie ook de kanttekening die over deze reden eerder is geplaatst) of dat men liever per auto reist (zie tabel 5.10). Tot de categorie 'andere redenen' behoren onder meer lichamelijke problemen of een voorkeur voor de bus of fiets.

Tabel 5.10 Redenen om niet gebruik te zullen maken van de Fast Ferry (N = 305).

Reden	%
Vaart niet op gewenste momenten	2
Doet er te lang over	7
Is te duur	4
Aankomsttijd sluit niet goed aan op natransport of vertrektijd sluit niet goed aan op voortransport	4
Verkeerde aankomst- of vertreklocaties	12
Vertrektijden niet betrouwbaar genoeg	-
Reist liever per auto	27
Reist liever per trein	10
Reist niet op dat traject	36
Andere redenen	16

Van de mensen die nog geen gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry schat 18% de kans dat ze dat in de toekomst wel zullen gaan doen hoger in dan 50% (12% schat de kans hoger in dan 75%). Deze mensen zouden kunnen worden aangemerkt als 'potentiële gebruikers' van de Fast Ferry. Ze zullen de Fast Ferry slechts enkele keren per jaar gaan gebruiken om een dagje op stap te gaan of om te gaan winkelen. Personen die aangeven géén gebruik te zullen gaan maken van de Fast Ferry geven vooral als reden de auto liever te gebruiken.

#### 5.4 Ex-gebruikers van de Waterbus

Op de vraag of men in het verleden wel eens gebruik heeft gemaakt van de Waterbus is door 78 personen bevestigend geantwoord.

In de eerste plaats is achterhaald welke redenen worden aangevoerd om nu geen gebruik meer te maken van de Waterbus. Men kon maximaal twee redenen opgeven. Tabel 5.11 geeft de reacties op deze vraag weer.

Tabel 5.11 Redenen om niet meer gebruik te maken van de Waterbus (N = 78).

Reden	%
Vaart niet op gewenste momenten	3
Doet er te lang over	4
Is te duur	-
Aankomsttijd sluit niet goed aan op natransport of vertrektijd sluit niet goed aan op voortransport	3
Verkeerde aankomst- of vertreklocaties	5
Vertrektijden niet betrouwbaar genoeg	-
Reist liever per auto	33
Reist liever per (brom)fiets	7
Reist liever per bus	5
Reist liever per trein	1
Reist niet meer op dat traject	48
Andere redenen	4

Gevraagd naar de reden waarom men nu geen gebruik meer maakt van de Waterbus geeft – net als bij de ex-gebruikers van de Fast Ferry – ongeveer de helft van de mensen aan niet meer op het betreffende traject te reizen. Omdat het ook hier vooral om mensen gaat die hooguit een paar keer de Waterbus hebben gebruikt om een dagje op stap te gaan of om te winkelen (zie tabel 5.12 en tabel 5.13) lijkt er wederom sprake van een ‘cirkelredenering’. Het lijkt onwaarschijnlijk dat men nooit meer in Dordrecht of één van de andere bezochte Drechtsteden zal komen, alleen zal de Waterbus dan niet meer worden gebruikt om op de plaats van bestemming te komen.

Naast bovengenoemde reden geeft eenderde deel van de respondenten aan dat men de auto verkiest boven de Waterbus.

De doelen waarvoor de ex-reizigers van de Waterbus gebruik maakten worden weergegeven in tabel 5.12. Men kon overigens maximaal twee reisdoelen opgeven. Een dagje op stap en winkelen zijn de twee belangrijkste motieven waarvoor de ex-gebruikers de Waterbus voorheen gebruikten.

Tabel 5.12 Reisdoelen van de ex-gebruikers van de Waterbus (N = 78).

Reisdoel	%
Voor het werk	8
Om onderwijs te volgen	3
Om te winkelen	36
Om op bezoek te gaan bij familie/vrienden	8
Om uit te gaan, om te sporten of naar de film of schouwburg te gaan	8
Dagje op stap	45
Andere redenen	3

Tot slot is in beeld gebracht hoe vaak men voorheen gebruik maakte van de Waterbus (zie tabel 5.13).

Tabel 5.13 Frequentie gebruik van de Waterbus (N = 78).

Frequentie	%
(Bijna) dagelijks	1
Een paar keer per week	3
Eén keer per week	1
Een paar keer per maand	3
Eén keer per maand	6
Een paar keer per jaar	28
Nog maar één keer gebruikt	56

Slechts 4% van de ex-gebruikers behoort tot de frequente gebruikers (twee keer per week of vaker). Ruim de helft van de ex-gebruikers heeft de Waterbus in het verleden nog maar één keer gebruikt, terwijl bijna 30% de Waterbus een paar keer heeft gebruikt.

Net als het geval is bij de ex-gebruikers van de Fast Ferry kenmerkt de ex-gebruikers van de Waterbus zich als dagjesmensen die eens een keer (of paar keren) per Waterbus hebben gereisd.

De ex-gebruiker van de Waterbus heeft de Waterbus slechts één keer of een paar keer gebruikt om een dagje op stap te gaan of om te gaan winkelen. De belangrijkste reden om de Waterbus niet meer te gebruiken is dat men liever met de auto reist.

Er is ook aandacht besteed aan de mensen die nog nooit met Waterbus hebben gereisd, maar die in het verleden wel de veerponten hebben gebruikt. Om niet aan deze groep voorbij te gaan is ook aan hen een aantal vragen gesteld. Het betreft een groep van 404 personen. In de eerste plaats is aan hen gevraagd waarom zij nu geen gebruik maken van de Waterbus. Men kon maximaal twee redenen opgeven. Tabel 5.14 laat zien dat 43% van de vroegere veerpontgebruikers aangeeft niet (meer) op het vaartraject van de Waterbus te reizen. Verder geeft bijna eenderde deel aan dat zij de auto verkiest boven de Waterbus. Tot de 'andere redenen' behoren voornamelijk lichamelijke redenen, of dat men er nog niet aan is toegekomen om per Waterbus te reizen.

Tabel 5.14 Redenen van vroegere veerpontreizigers om niet gebruik te maken van de Waterbus (N = 404).

Reden	%
Vaart niet op gewenste momenten	1
Doet er te lang over	3
Is te duur	1
Aankomsttijd sluit niet goed aan op natransport of vertrektijd	1
sluit niet goed aan op voortransport	
Verkeerde aankomst- of vertreklocaties	6
Vertrektijden niet betrouwbaar genoeg	-
Reist liever per auto	30
Reist liever per (brom)fiets	5
Reist liever per bus	4
Reist liever per trein	3
Reist niet op dat traject	43
Andere redenen	20

Aan de vroegere veerpontreizigers is voorts gevraagd voor welke reisdoelen men in het verleden de veerpont gebruikte. Men kon maximaal twee reisdoelen opgeven. Zoals uit tabel 5.15 blijkt gebruikte men de veerponten vooral om te winkelen en om een dagje op stap te gaan.

Tabel 5.15 Reisdoelen van vroegere veerpontgebruikers (N = 404).

Reisdoel	%
Voor het werk	10
Om onderwijs te volgen	9
Om te winkelen	38
Om op bezoek te gaan bij familie/vrienden	13
Om uit te gaan, om te sporten of naar de film of schouwburg te gaan	7
Dagje op stap	34
Verschilt heel erg	1
Andere redenen	3

Tot slot is geïnformeerd hoe vaak de vroegere veerpontgebruikers per veerpont reisden (zie tabel 5.16). Uit tabel 5.16 blijkt dat bijna één op de vijf personen een frequente gebruiker was. Daarnaast blijkt dat ongeveer de helft van de vroegere veerpontgebruikers maar een paar keer per jaar per veerpont reisde.

Tabel 5.16 Frequentie gebruik van de vroegere veerponten (N = 404).

Frequentie	%
(Bijna) dagelijks	11
Een paar keer per week	8
Eén keer per week	6
Een paar keer per maand	7
Eén keer per maand	9
Een paar keer per jaar	49
Nog maar één keer gebruikt	8

## 5.5 Potentiële gebruikers van de Waterbus

In het totaal hebben 154 geïnterviewden nog nooit gebruik gemaakt van de Waterbus of van de vroegere veerponten. Bij hen zijn beknopt de vervoerskenmerken van de Waterbus geïntroduceerd (trajecten, frequentie en prijs). Na het geven van de toelichting is de vraag gesteld of men denkt in de toekomst wel eens gebruik te zullen gaan maken van de Waterbus. Tabel 5.17 laat de reacties op deze vraag zien.

Tabel 5.17 Inschatting of men in de toekomst wel eens gebruik gaat maken van de Waterbus (N = 154).

Gebruik Waterbus	%
Ja, zeer zeker	6
Ja, waarschijnlijk wel	21
Nee, waarschijnlijk niet	18
Nee, zeker niet	49
Dat weet ik nog niet	5

Van de ondervraagden denkt 27% in de toekomst de Waterbus wel eens te gaan gebruiken, voor 5% blijkt het moeilijk te zijn om dit in te schatten. Deze groep respondenten (in totaal 32%), die een reële kans zien of dit althans niet op voorhand afwijzen, is in het vervolg van het onderzoek een aantal vragen gesteld over het mogelijke gebruik van de Waterbus. Aan hen is gevraagd of zij de kans in procenten willen weergeven dat zij in de toekomst van de Waterbus gebruik zullen maken. De resultaten staan in tabel 5.18 weergegeven.

Tabel 5.18 De voorspelde kans dat men in de toekomst wel eens gebruik zal gaan maken van de Waterbus (N = 51).

Kans	%
0-25%	33
25-50%	23
50-75%	12
75-100%	8
Weet niet	24

Door 20% van de respondenten, die aangeven in de toekomst de Waterbus mogelijk te gaan gebruiken (N = 51), wordt de kans dat ze daadwerkelijk gaan doen, hoger ingeschat dan 50%. 8% schat deze kans hoger in dan 75%. Op de totale groep niet-gebruikers van de Waterbus (N = 154) gaat het om respectievelijk 7% en 3%.

Aan de respondenten die aangaven in de toekomst de Waterbus wellicht te gaan gebruiken (N = 51) is de vraag voorgelegd voor welke reisdoelen men vooral denkt de Waterbus te gaan gebruiken. Men kon maximaal twee reisdoelen opgeven. Tabel 5.19 laat zien dat de Waterbus door deze mensen met name zal worden gebruikt om een dagje op stap te gaan of om te winkelen.

Tabel 5.19 Reisdoelen waarvoor potentiële reizigers gebruik zullen maken van de Waterbus (N = 51).

Reisdoel	%
Voor het werk	6
Om onderwijs te volgen	6
Om te winkelen	28
Om op bezoek te gaan bij familie/vrienden	8
Om uit te gaan, om te sporten of naar de film of schouwburg te gaan	6
Dagje op stap	48
Onbekend	8

Een andere vraag die aan de groep potentiële gebruikers is gesteld is hoe vaak men denkt gebruik te zullen gaan maken van de Waterbus. Het blijkt dat tweederde deel van de potentiële reizigers denkt slechts een paar keer per jaar met de Waterbus te zullen gaan reizen (zie tabel 5.20).

Tabel 5.20 Verwachte frequentie gebruik van de Waterbus (N=51).

Frequentie	%
(Bijna) dagelijks	6
Een paar keer per week	2
Eén keer per week	2
Een paar keer per maand	2
Eén keer per maand	12
Een paar keer per jaar	67
Onbekend	10

Zoals uit tabel 5.17 blijkt acht 67% van de personen die nog nooit per Waterbus heeft gereisd de kans onwaarschijnlijk dat men in de toekomst wel eens van de Waterbus gebruik zal maken (in totaal 103 personen). Bij deze groep geïnterviewden is achterhaald waarom zij geen gebruik zullen maken van de Waterbus. Men kon maximaal twee redenen opgeven. De voornaamste redenen blijken te zijn dat men liever per auto reist of dat men niet op het bewuste traject reist (zie tabel 5.21 en de opmerking die eerder is gemaakt ten aanzien van het argument 'reis niet meer op dat traject'). Daarnaast wordt ook een verkeerde aankomst- of vertreklocaties van de Waterbus vaak als reden opgegeven.

Tabel 5.21 Redenen om niet gebruik te zullen maken van de Waterbus (N = 103).

Reden	%
Vaart niet op gewenste momenten	3
Doet er te lang over	3
Is te duur	1
Aankomsttijd sluit niet goed aan op natransport of vertrektijd sluit niet goed aan op voortransport	5
Verkeerde aankomst- of vertreklocaties	16
Reist liever per auto	36
Reist liever per fiets	5
Reist liever per bus	2
Reist liever per trein	2
Reist niet op dat traject	29
Andere redenen	9

Van de huidige niet-gebruikers van de Waterbus schat 8% de kans dat ze in de toekomst wel gebruik zullen gaan maken van de Waterbus hoger in dan 50% (3% schat de kans hoger in dan 75%). Deze groep zou kunnen worden gezien als de groep 'potentiële gebruikers' van de Waterbus. De Waterbus zal door hen een paar keer per jaar worden gebruikt om een dagje op stap te gaan of om te gaan winkelen. Zij die aangeven geen gebruik te zullen gaan maken van de Waterbus geven als belangrijkste reden dat ze de voorkeur geven aan de auto.



**Deel C    Gebruikers, potentiële en ex-gebruikers Fast Ferry en Waterbus  
– Kwalitatief onderzoek**



## **6. Resultaten groepsdiscussies met gebruikers Fast Ferry en Waterbus**

Als aanvulling op het kwantitatieve onderzoek is in twee groepsdiscussies en een aantal individuele interviews met mensen over het gebruik van de Fast Ferry en de Waterbus gesproken. In één groepsdiscussie, gehouden op 16 oktober 2000 in Rotterdam, is met gebruikers van de Fast Ferry gediscussieerd over de voor- en nadelen van het gebruik van de Fast Ferry. Ook is in de bijeenkomst gesproken over mogelijke verbeterpunten. In de andere groepsdiscussie, die is gehouden op 18 oktober in Dordrecht, zijn gebruikers van de Waterbus uitgenodigd om te praten over hun ervaringen met de Waterbus en is nagegaan op welke wijze het reizen met de Waterbus kan worden verbeterd. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd van deze twee groepsdiscussies, in het volgende hoofdstuk zal worden ingegaan op de resultaten van de individuele interviews, waarin met potentiële en ex-gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus is gesproken.

### **6.1 Respondenten**

De groepsdiscussies waren bedoeld om met gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus te praten over de ervaringen met het gebruik van de Fast Ferry en de Waterbus. Met het idee de discussie te verlevendigen is echter ook een aantal 'ex-gebruikers' – dus mensen die voorheen wel gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry of de Waterbus, maar die dat nu niet meer doen – uitgenodigd. Helaas zijn in beide groepsdiscussies uiteindelijk alleen maar gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus naar de bijeenkomst gekomen en zijn de twee ex-gebruikers die bij elk van de groepsdiscussies waren uitgenodigd, uiteindelijk niet gekomen.

De mensen die voor de groepsdiscussie zijn uitgenodigd hebben allen in een eerder stadium de in de hoofdstukken 3 en 4 besproken schriftelijke vragenlijst ingevuld. Zij hebben in deze vragenlijst aangegeven dat ze – indien ze daarvoor zouden worden gevraagd – ook bereid zouden zijn mee te werken aan het kwalitatieve onderzoek. Voor het uitnodigen van ex-gebruikers is gebruik gemaakt van het respondentenbestand dat is opgebouwd tijdens het telefonisch onderzoek onder potentiële en ex-gebruikers (zie hoofdstuk 5). Bij de selectie van respondenten is getracht te zorgen voor spreiding op onder meer leeftijd en geslacht en de frequentie waarmee en het traject waarop men gebruik maakt van de Fast Ferry, respectievelijk de Waterbus.

#### **Fast Ferry**

Bij de groepsdiscussie over de Fast Ferry zijn uiteindelijk 6 van de 10 mensen die waren uitgenodigd, naar de bijeenkomst gekomen. Het betrof vier mannen en twee vrouwen in de leeftijd van ongeveer 30 tot 65 jaar. Het gebruik van de Fast Ferry varieert bij de aanwezigen van een paar keer per jaar tot een keer of acht per week (enkele reizen). Het traject waarop gebruik wordt gemaakt van de Fast Ferry was voor de één Dordrecht-Rotterdam, een ander reist vooral met de Fast Ferry van Ridderkerk naar Rotterdam en weer een ander gaat juist vanuit Ridderkerk naar Dordrecht. De meeste aanwezigen gebruiken de Fast Ferry om naar het werk te gaan.

### **Waterbus**

Bij de groepsdiscussie over de Waterbus was de opkomst groter dan bij de bijeenkomst over de Fast Ferry: alle mensen die waren uitgenodigd zijn naar de discussie gekomen<sup>9</sup>. Van de tien aanwezigen zijn er vier van het vrouwelijke geslacht, de respondenten variëren in de leeftijd van circa 25 tot 70 jaar. Het merendeel van hen maakt zo nu en dan gebruik van de Waterbus voor recreatieve doeleinden, een aantal gebruikt de Waterbus (vrijwel) dagelijks om van en naar het werk te reizen. Het traject waarop de Waterbus wordt gebruikt verschilt sterk: van Sliedrecht of Zwijndrecht naar Dordrecht, vanuit Dordrecht naar Papendrecht of vanuit Papendrecht naar Hendrik-Ido-Ambacht.

## **6.2 Resultaten groepsdiscussie Fast Ferry**

In de bijeenkomst met gebruikers van de Fast Ferry is eerst gediscussieerd over de voordelen of pluspunten van de Fast Ferry, met name ook ten opzichte van alternatieven als de auto en de trein. Vervolgens is aandacht besteed aan de nadelen of minpunten van het reizen met de Fast Ferry en de wijze waarop deze zaken kunnen worden verbeterd. We gaan in deze paragraaf eerst in op de goede kanten van de Fast Ferry, daarna komen de zaken die minder goed zijn geregeld aan de orde.

### **6.2.1 Positieve punten Fast Ferry**

Over het geheel genomen zijn de respondenten enthousiast over het gebruik van de Fast Ferry. Men kiest voor het gebruik van de Fast Ferry om de volgende redenen:

#### *Ontspannende manier van reizen*

Men vindt het reizen met de Fast Ferry een prettige, ontspannende manier van reizen, waarbij je niet de drukte en de stress hebt die je in de auto (files) of in de (overvolle) trein of bus wel hebt. Sterker nog: het roept eerder een soort van 'vakantiegevoel' op, doordat je op het water bent en de rust van het water 'voelt'.

#### *Service en comfort*

De goede service en het comfort aan wal en aan boord versterken het hiervoor genoemde pluspunt. Er werken volgens de aanwezigen representatieve, vriendelijke en klantgerichte mensen (er wordt bijvoorbeeld koffie rondgebracht), er is een toilet aan boord en de stoelen zijn goed. Verder vindt men het reizen met de Fast Ferry veilig, zowel aan wal als aan boord, zeker als je het vergelijkt met het gebruik van de trein (treinstations).

#### *Dienstregeling en reistijd*

Voor de meeste aanwezigen sluit de dienstregeling beter aan bij de persoonlijke omstandigheden en wensen dan alternatieven zoals de bus. Het gaat dan om een gunstig vertrek- en eindpunt (men werkt bijvoorbeeld dichtbij de aanlegsteiger in Rotterdam), een snellere verbinding dan bij gebruik van alternatieven (bus of auto, in het laatste geval alleen bij files) en het langer doorvaren van de Fast Ferry dan bij de (snel)bus het geval is. Bovendien waardeert men de stiptheid waarmee wordt gevaren.

---

<sup>9</sup> Het is overigens opvallend dat ook bij het kwantitatieve onderzoek onder gebruikers (zie hoofdstuk 3 en 4) de respons bij het onderzoek onder gebruikers van de Waterbus aanmerkelijk hoger is dan bij de Fast Ferry.

### 6.2.2 Nadelen en verbeterpunten Fast Ferry

Ondanks de over het geheel genomen positieve houding van de aanwezigen over de Fast Ferry komen er tijdens de discussie een groot aantal nadelen of problemen, die men ervaart bij het gebruik van de Fast Ferry, naar voren. Men komt tegelijkertijd ook met een aantal ideeën over de wijze waarop één en ander zou kunnen worden verbeterd.

#### *Informatievoorziening*

Als de Fast Ferry een keer niet komt – een aantal van de aanwezigen heeft dat één of meerdere keren meegemaakt – moet daar informatie over worden verstrekt. Dat kan bijvoorbeeld door een digitaal informatiepaneel op de steiger te plaatsen, zoals dat wordt gebruikt door de NS, of door de steward van de boot uit de andere richting te informeren, zodat die de passagiers op de steiger kan vertellen wat er aan de hand is. Daarnaast zou men graag een centraal informatienummer willen zien dat je kunt bellen om bijvoorbeeld bij mist, storm of vorst te vragen of de Fast Ferry wel vaart op die dag. Tenslotte vindt men dat er meer reclame zou moeten worden gemaakt voor de Fast Ferry, omdat men het idee heeft dat veel mensen niet eens weten dat de Fast Ferry bestaat.

#### *Kosten en betaling*

Een aantal respondenten is niet erg tevreden over de wijze waarop voor gebruik van de Fast Ferry moet worden betaald. Er staat nergens aangegeven dat je op de boot kunt betalen, zo blijkt uit de discussie. Volgens de aanwezigen werkt het huidige systeem, waarbij op de boot moet worden betaald, bovendien zwartrijden in de hand. Men zou graag willen dat er goede automaten aan wal – of wellicht zelfs aan boord – komen, waar men zowel met pasjes als met papier- en muntgeld kan betalen. Verder geeft men aan dat het regelen van een abonnement nogal moeilijk is: het kantoor is maar beperkt open en aan boord hebben de stewards vaak niet de mogelijkheid om dit snel te regelen. Tenslotte vindt men dat de fiets gratis mee zou moeten kunnen, net zoals dat het geval is bij de metro<sup>10</sup>, de Waterbus en sommige bussen. Een andere mogelijkheid om het gebruik van de fiets te stimuleren is het zorgen voor een (bewaakte) fietsenstalling bij de opstappunten.

#### *Dienstregeling en reistijd*

Uit de discussie blijkt dat men op een aantal punten niet erg tevreden is met de huidige dienstregeling. In de eerste plaats zou men graag willen dat de Fast Ferry 's avonds langer doorvaart (tot een uur of twaalf), zodat men de Fast Ferry kan gebruiken wanneer men bijvoorbeeld uit eten gaat, een bioscoop bezoekt, of gaat winkelen op koopavond. Daarnaast blijkt er behoefte te zijn aan een Fast Ferry die ook stopt op tussengelegen plaatsen als Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam, en bovendien zou men graag zien dat de Fast Ferry wordt 'doorgetrokken', bijvoorbeeld in de richting van Gorinchem en Vlaardingen. De frequentie waarmee de Fast Ferry vaart blijkt voor de meeste respondenten niet echt een probleem te zijn, toch zijn enkelen voor een halfuurdienst omdat daarmee de dienstregeling een stuk eenvoudiger wordt. Men vindt het wel storend en onhandig dat de Fast Ferry tussen de middag een tijdlang niet vaart. Tenslotte is de aansluiting op de Waterbus volgens de aanwezigen verre van ideaal. Hoewel er op de Fast Ferry dikwijls wordt gevraagd of er nog mensen zijn die moeten overstappen op de Waterbus, moet men te vaak lang wachten op de aansluitende Waterbus.

<sup>10</sup>

Bij de metro kan dit overigens alleen 's avonds en in het weekend.

#### *Service en comfort*

Zonder uitzondering vindt men de bescherming tegen wind en regen in Rotterdam, Dordrecht, en in mindere mate in Ridderkerk, slecht. Graag zou men een afgesloten ruimte met zitplaatsen zien, waar men op een comfortabele manier kan wachten op de boot. Het comfort tijdens het varen kan worden verhoogd door minder met onregelmatige snelheden te varen. De service op de boot zou kunnen worden verbeterd door bijvoorbeeld een munttelefoon aan boord te plaatsen (je mag je mobiele telefoon niet gebruiken) en naast koffie ook andere dranken te serveren.

### **6.3 Resultaten groepsdiscussie Waterbus**

Met de deelnemers aan de groepsdiscussie over de Waterbus is – net als in de bijeenkomst met gebruikers van de Fast Ferry – eerst ingegaan op de voordelen of pluspunten van de Waterbus en is vervolgens gediscussieerd over de nadelen of minpunten die aan het gebruik van de Waterbus zijn verbonden. Daarbij is ook nagedacht over de manier waarop een aantal zaken kan worden verbeterd.

#### **6.3.1 Positieve punten Waterbus**

Net als bij de Fast Ferry zijn de respondenten eigenlijk zonder uitzondering enthousiast over het gebruik van de Waterbus. Voordelen of pluspunten van de Waterbus die in de discussie naar voren komen zijn:

##### *Ontspannende manier van reizen*

Reizen met de Waterbus is relaxt, je hebt niet de stress die je in de auto hebt en niet de drukte die je hebt als je met de bus of trein reist. Zoals iemand het verwoord: “Op de Waterbus laat je de wereld even achter je, het is rustig en schoon. Het is een klein feestje”.

##### *Service en comfort*

Naast de hiervoor genoemde rust waardeert men ook de service en het comfort van het reizen. De wachtruimte op het ponton is veilig en het is er droog. Tijdens het varen is het mogelijk om droog, onder een overkapping, met de fiets op het achterdek te blijven staan of lekker warm binnen te gaan zitten, waar altijd voldoende zitruimte is. Verder is het personeel klantvriendelijk en wordt de aanwezigheid van de reizigerskrant Metro gewaardeerd.

##### *Dienstregeling en reistijd*

De Waterbus vindt men een verbetering ten opzichte van de oude veerponten, omdat de Waterbus het andere scheepvaartverkeer kan omzeilen en niet – zoals vroeger wel het geval was – hoeft te wachten. Bovendien zijn met de huidige Waterbus plaatsen als Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam in één keer bereikbaar geworden en “hoef je niet meer eindeloos over te stappen”. Een ander pluspunt dat wordt genoemd is de stipte dienstregeling: de Waterbus vaart volgens de aanwezigen bijna altijd op tijd.

##### *Kosten en betaling*

Betalen voor gebruik van de Waterbus gaat eenvoudig: je kunt bij de steward betalen (hoewel dit bij drukte wel lang kan duren, zie ook ‘nadelen’).

##### *Informatievoorziening*

Het is prettig dat de reisinformatie via internet beschikbaar is, zo blijkt uit de discussie.

### 6.3.2 Nadelen en verbeterpunten Waterbus

De respondenten oordelen over het geheel genomen positief over het reizen met de Waterbus. Toch heeft men nog wel een aantal zaken die voor verbetering vatbaar zijn:

#### *Informatievoorziening*

Het grootste probleem wat betreft de informatievoorziening is de gebrekkige communicatie bij storingen en wijzigingen in het vaarschema. Het informatienummer dat telefonisch kan worden benaderd is volgens de respondenten ontoereikend.

#### *Kosten en betaling*

Voor een aantal personen is het niet duidelijk wat de verschillende betalingswijzen zijn (strippenkaart, losse kaartjes). Dit wordt volgens deze mensen niet duidelijk aangegeven. Men vindt het betalen op de boot op zich wel handig, een groot nadeel is echter dat – met name op de korte trajecten – vertraging ontstaat door het contant betalen van losse kaartjes. Bovendien kost de kaartcontrole te veel tijd, omdat alle betaalwijzen moeten worden gecontroleerd. Het zou wellicht een idee kunnen zijn om een stempelautomaat aan boord te plaatsen of om steekproefsgewijs te controleren zoals dat bijvoorbeeld ook bij de trein gebeurt.

#### *Dienstregeling en reistijd*

Veel aanwezigen komen met problemen die te maken hebben met de dienstregeling. Zo vindt men het lastig dat er bij Papendrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam geen aansluitende busverbindingen zijn en vindt men het een nadeel dat Ridderkerk niet (rechtstreeks) met de Waterbus te bereiken is. Mensen die met de auto of de fiets komen zijn evenmin tevreden: de parkeermogelijkheden voor de fiets en auto zijn niet goed. Verder vindt men het 20- en 40-minutenschema onlogisch en onhandig, omdat de afvaartijd steeds 'verspringt'. Men geeft de voorkeur aan een 15- en 30-minutendienst, omdat daarmee niet alleen de duidelijkheid wordt vergroot maar ook de frequentie wordt verhoogd. In het weekend zou men graag zien dat de eerste boot eerder vertrekt: deze vaart pas vanaf 10:30 uur en voor een dagje op stap (fietsen of winkelen) zou dit wel wat eerder mogen. Tenslotte vindt men de aansluiting op de Fast Ferry niet goed.

#### *Service en comfort*

Het meenemen van de fiets op de Waterbus vinden de aanwezigen erg handig (velen doen dat dan ook), probleem is echter dat er te weinig ruimte is op het achterdek voor het grote aantal fietsen. Soms staan de fietsen zelfs binnen, zo geeft men aan. Bovendien laat het aantal en de kwaliteit van de fietsenrekken te wensen over, waardoor veel reizigers bij hun fiets blijven. Dit heeft een concentratie van reizigers op het achterdek tot gevolg, wat een onveilig gevoel geeft en oncomfortabel is. Men zou verder graag een toilet aan boord willen hebben en vindt het jammer dat het kantoor op de kade onbemand is.



## **7. Resultaten diepte-interviews onder potentiële en incidentele gebruikers Fast Ferry en Waterbus**

In het voorgaande hoofdstuk zijn de resultaten gepresenteerd van de twee groepsdiscussies met gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus. Naast deze groepsdiscussies bestond het kwalitatieve onderzoek uit 17 individuele interviews met zogenaamde 'potentiële gebruikers' (zij die tot op heden nog geen gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry of de Waterbus) en – zo was in elk geval in eerste instantie de bedoeling – 'ex-gebruikers' (zij die voorheen wel gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry of de Waterbus, maar dat nu niet meer doen). Het doel van deze interviews was om een beter zicht te krijgen op de belemmeringen die mensen ervaren bij het gebruik van de Fast Ferry en de Waterbus en de mogelijkheden om de Fast Ferry en de Waterbus aantrekkelijker te maken voor huidige niet-gebruikers. De interviews zijn allemaal afgenomen in de periode vanaf eind oktober tot half november. De belangrijkste resultaten van de diepte-interviews worden in dit hoofdstuk weergegeven.

### **7.1 Opzet en respondenten**

In het telefonisch onderzoek, dat is gehouden onder potentiële en ex-gebruikers (zie hoofdstuk 5), is aan respondenten gevraagd of ze eventueel bereid waren aan vervolgonderzoek mee te doen. Een deel van deze mensen is vervolgens opnieuw telefonisch benaderd met de vraag of men bereid was deel te nemen aan het kwalitatieve onderzoek. Vervolgens hebben de (deelnemende) potentiële gebruikers vóór het interview de Fast Ferry of de Waterbus eerst één of meer keren uitgeprobeerd. Daartoe hebben ze vijf gratis retourtjes voor de Fast Ferry of vijf gratis probeerkaarten voor de Waterbus aangeboden gekregen. Het benaderen van ex-gebruikers van de Waterbus bleek zeer moeizaam te zijn: voor de groepsdiscussie zijn twee mensen uitgenodigd die uiteindelijk niet zijn gekomen en voor de individuele interviews hebben we – uit het beperkte bestand van mensen die in het telefonisch onderzoek aangaven bereid te zijn aan het kwalitatieve onderzoek deel te nemen – geen mensen meer bereid gevonden om aan de individuele interviews deel te nemen. Bij de paar ex-gebruikers van de Fast Ferry die zijn geïnterviewd bleek tijdens de interviews eerder sprake te zijn van zeer sporadisch gebruik (een paar keer per jaar) dan dat er sprake was van het 'afzweren' van het gebruik van de Fast Ferry. Met andere woorden: we hebben geen 'echte' ex-gebruikers van de Waterbus en de Fast Ferry kunnen spreken in het kwalitatieve onderzoek. Het betreft eerder incidentele gebruikers. Bij de selectie van de respondenten is verder getracht te zorgen voor spreiding op onder meer leeftijd, geslacht en woonplaats.

Uiteindelijk zijn in totaal 17 mensen geïnterviewd, 10 mannen en 7 vrouwen, variërend in de leeftijd van ongeveer twintig tot halverwege de zestig jaar. Elk interview nam circa driekwartier in beslag. De respondenten zijn woonachtig in één van de Drechtsteden of in Ridderkerk en zijn voor het interview thuis bezocht. Tijdens de interviews bleek dat de scheiding in 'Waterbus' en 'Fast Ferry' niet altijd even goed was te maken: juist omdat men in het Drechtstedengebied woont heeft men bijna zonder uitzondering wel ervaring met of iets te melden over beide OV-verbindingen. Het doel waarvoor de Fast Ferry of de Waterbus wordt gebruikt door de ondervraagden blijkt in de meeste gevallen 'recreatief' te zijn (winkelen, fietsen), een enkeling gebruikt de Fast Ferry of de Waterbus om van en naar het werk te reizen.

## **7.2 Resultaten individuele interviews potentiële en incidentele gebruikers Fast Ferry**

In de individuele interviews is – net als in de groepsdiscussie – gesproken over voor- en nadelen van het reizen met de Fast Ferry. Bovendien is expliciet gevraagd naar redenen waarom men in de toekomst wel of juist niet gebruik gaat (blijft) maken van de Fast Ferry. In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten van de interviews weergegeven.

### **7.2.1 Positieve punten Fast Ferry**

Uit de interviews komen de volgende voordelen of pluspunten van het reizen met de Fast Ferry naar voren:

#### *Ontspannende manier van reizen*

Het reizen met de Fast Ferry vindt men ontspannend: geen stress van files en geen drukke, onveilige treinstations. Het is bovendien veel leuker, omdat je over het water naar je bestemming reist. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de volgende reacties: ‘je ziet alles wat je normaal niet ziet’ en ‘een vakantierondvaart in eigen omgeving’.

#### *Service en comfort*

Reizen met de Fast Ferry vindt men in het algemeen comfortabel: er is voldoende gelegenheid om te zitten en het ziet er allemaal netjes en verzorgd uit. Verder is het prettig dat er koffie aan boord is te verkrijgen en dat er een toilet aan boord is. Dat de fiets mee kan aan boord vindt men handig: je kunt je op die manier sneller van A naar B verplaatsen. De fiets kan veel eenvoudiger én goedkoper worden meegenomen dan wanneer – in plaats van de Fast Ferry – de trein wordt gebruikt. Over het personeel niets dan goeds: ze zijn erg vriendelijk en behulpzaam.

#### *Geen parkeerproblemen*

Wanneer je met de Fast Ferry naar Rotterdam gaat heb je niets te maken met het zoeken van een parkeerplaats en de steeds hoger wordende parkeergelden. Parkeren van de auto in Rotterdam wordt steeds minder aantrekkelijk. Je kunt nu nog de auto gratis parkeren bij Kralingse Zoom (en met de metro verder reizen), maar men verwacht dat dit binnenkort ook betaald parkeren zal worden.

#### *Ontbreken goede alternatieven*

Zeker voor mensen uit Ridderkerk, waar geen treinstation is en er dus slechts gebruik gemaakt kan worden van de bus, vormt de Fast Ferry een goede aanvulling op het bestaande, beperkte OV-aanbod.

#### *Kosten en betaling*

Dat je aan boord van de Fast Ferry een kaartje kunt kopen is erg handig. Dat je er niet extra voor hoeft te betalen – zoals dat wel het geval is in de trein en de bus – wordt ‘sympathiek’ gevonden.

#### *Dienstregeling en reistijd*

De reisduur is misschien wel iets langer, maar zeker als je het voor recreatieve doeleinden gebruikt (dagje fietsen of winkelen) is dat geen probleem. Het wordt als erg prettig ervaren dat er stipt op tijd wordt gevaren.

### 7.2.2 Nadelen en verbeterpunten Fast Ferry

Minder goede punten van de Fast Ferry die tijdens de individuele interviews naar voren komen zijn:

#### *Informatievoorziening*

Als je nog niet eerder met de Fast Ferry hebt gereisd is het voor sommigen lastig om een aantal essentiële zaken uit te vinden: wanneer vaart de boot en waar moet je betalen? Ook voor mensen die wel vaker gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry blijkt dit soort informatie soms moeilijk te achterhalen. Iemand komt met het idee om – net als bij de trein – te werken met digitale borden, waarop vertrektijd, bestemming en eventuele vertragingen of uitval staan aangegeven. Verder geeft een respondent aan dat de aanlegsteiger in Rotterdam moeilijk te vinden is. Dit zou beter moeten worden aangegeven.

#### *Kosten en betaling*

De Fast Ferry is kostbaar als je met meerdere personen reist. De auto is dan goedkoper: 'Je kunt voor vijfenveertig gulden met zijn vieren drie keer op en neer naar Rotterdam (inclusief parkeergeld)!' Bij gecombineerd gebruik van de Waterbus en de Fast Ferry moet je twee keer een kaartje kopen, dat vindt men niet erg handig. Het gebruik van een strippenkaart op de Fast Ferry zou gemakkelijk zijn.

#### *Dienstregeling en reistijd*

Een dienstregeling waarbij elk half uur wordt gevaren vindt men eenvoudiger en gemakkelijker te onthouden dan de huidige dienstregeling, waarbij elke veertig minuten een boot vaart. Bovendien wordt op die manier de frequentie wat opgevoerd, wat ook prettig is. Men zou daarbij graag zien dat de Fast Ferry 's avonds wat langer door zou varen, zodat het ook te gebruiken is voor bijvoorbeeld een bezoekje aan de bioscoop of een etentje. Het gebruik van de Fast Ferry wordt voor mensen uit Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam aantrekkelijker wanneer de Waterbus door zou varen naar Ridderkerk. Je moet daarbij wel zorgen voor een goede aansluiting van de Waterbus op de Fast Ferry (dat geldt overigens ook voor de huidige overstap in Dordrecht), zo geeft een aantal respondenten aan. Ook zouden sommigen graag zien dat de Fast Ferry in een aantal tussenliggende plaatsen, zoals Capelle a/d IJssel, zou stoppen. Tenslotte geeft een respondent uit Ridderkerk aan dat de opstaphalte in haar woonplaats wel erg ver van het centrum afligt en bovendien moeilijk bereikbaar is met het OV: er rijdt slechts één bus, met een uurdienst, naar toe.

#### *Service en comfort*

In Rotterdam en in Dordrecht dienen afgesloten wachtruimtes te komen die beschutting bieden tegen wind, regen en kou, zo blijkt uit de interviews. Bovendien vindt men de locatie in Rotterdam erg onveilig, zeker als het donker is. Om het gecombineerd gebruik met de fiets te stimuleren zou er een bewaakte fietsenstalling (of een fietskluis) moeten komen bij de opstapplaatsen. Ook zou het aantal plaatsen om de fiets aan boord te stallen moeten worden vergroot, zo geeft een aantal respondenten aan. Wanneer je met de auto naar de opstapplaats van de Fast Ferry in Dordrecht gaat, is parkeren moeilijk en bovendien moet je er voor betalen. Dit vormt voor sommigen een drempel voor het gebruik van de Fast Ferry.

### 7.2.3 Redenen om wel of geen gebruik te maken van de Fast Ferry

Aan de respondenten is gevraagd waarom men wel of geen gebruik meer zou maken van de Fast Ferry. Redenen om géén gebruik te maken van de Fast Ferry zijn:

- De auto staat voor de deur, of er is ander beter alternatief in de buurt (zoals trein of bus), en je moet eerst – met de auto, fiets, bus of Waterbus – naar de opstaphalte van de Fast Ferry zien te komen. Dit vormt een drempel.
- Als je met meerdere personen met de Fast Ferry reist ben je veel geld kwijt – voor vier personen ongeveer vijfenveertig gulden –, dan is de auto een goedkoper en aantrekkelijker alternatief, zelfs als je parkeergeld meerekent.
- Het gecombineerd gebruik van de Fast Ferry met de auto is – als je in Dordrecht opstapt – niet erg handig: het is lastig een parkeerplaats te vinden en het is betaald parkeren.

De belangrijkste redenen om wél gebruik te blijven maken van de Fast Ferry zijn:

- Het is een leuke, prettige manier van reizen, vooral voor sociaal-recreatieve doeleinden.
- Je hebt niet meer de problemen van het zoeken van een parkeerplaats en het betalen van parkeergelden.

## 7.3 Resultaten individuele interviews potentiële en incidentele gebruikers Waterbus

In deze paragraaf wordt ingegaan op de voor- en nadelen die in de individuele interviews met potentiële en incidentele gebruikers van de Waterbus naar voren zijn gekomen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de redenen die men heeft om in de toekomst geen gebruik (meer) te maken van de Waterbus.

### 7.3.1 Positieve punten Waterbus

Voordelen of pluspunten van de Waterbus zijn volgens de ondervraagden:

#### *Ontspannende manier van reizen*

Met de Waterbus is het reizen een stuk prettiger dan met de auto, bus of trein. Je vermijdt drukte en files. Bovendien is het varen zelf een leuke bezigheid.

#### *Service en comfort*

Reizen met de Waterbus vindt men comfortabel en goed. Alles is keurig en nieuw, de stoelen zijn prima, het varen is stabiel, de toegankelijkheid van de boot is goed en het personeel is uiterst vriendelijk en behulpzaam.

Door het gecombineerd gebruik van de Waterbus en de fiets kun je je eenvoudig verplaatsen binnen de regio, zo vindt een aantal van de geïnterviewden.

Bovendien kun je de fiets na aankomst meenemen, wat ook handig kan zijn, bijvoorbeeld als je gaat winkelen en veel spullen mee naar huis neemt. Ook blijken sommigen bijvoorbeeld voor de heenreis de Waterbus te gebruiken (waarbij men de fiets meeneemt), terwijl de terugreis vervolgens fietsend wordt afgelegd.

#### *Geen parkeerproblemen*

Wanneer je met de Waterbus naar Dordrecht gaat heb je geen last van parkeerproblemen. Parkeren in Dordrecht is, zeker in het weekend, lastig en kostbaar.

*Kosten en betaling*

Het wordt als prettig ervaren dat er op de Waterbus met een strippenkaart kan worden betaald.

**7.3.2 Nadelen en verbeterpunten Waterbus**

De respondenten oordelen over het geheel genomen positief over het reizen met de Waterbus. Toch heeft men nog wel een aantal zaken die voor verbetering vatbaar zijn:

*Dienstregeling en reistijd*

De frequentie waarmee de boot vaart is aan de lage kant, zo geeft een aantal respondenten aan. Met name naar Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam en in het weekend is de dienstregeling niet erg goed ('één keer per anderhalf uur is te weinig'). Ook vinden enkelen het jammer dat de Waterbus 's avonds niet langer doorvaart, omdat je op dit moment geen gebruik van de Waterbus kunt maken als je bijvoorbeeld 's avonds in Dordrecht wat gaat eten. Het gecombineerd gebruik met de Fast Ferry is, juist ook door de lage frequentie waarmee wordt gevaren, matig. Zo vertelde iemand op een zondagmiddag om een uur of half vier bij het ponton van de Fast Ferry te zijn aangekomen en pas om een uur of half zeven (!) thuis te zijn gekomen in Sliedrecht. Voor veel mensen is de afstand van het huisadres tot de aanlegsteiger ver. Dat betekent in veel gevallen een kwartier of langer fietsen of het gebruik van de auto in het vervoer, wat weer parkeerproblemen oplevert (met name in Dordrecht).

*Kosten en betaling*

Eén van de respondenten geeft aan dat het hem is opgevallen dat het gebruik van strippenkaarten duurder is dan het gebruik van losse kaartjes. Dat vindt hij vreemd, hij had verwacht dat het – net als bij de trein en bus – juist goedkoper zou zijn wanneer je gebruik maakt van een strippenkaart.

*Service en comfort*

De wachtruimten zijn niet goed: bij slecht weer heb je last van wind en regen, en is het koud als je staat te wachten op de Waterbus, zo blijkt uit de interviews. Niet in elke plaats kun je de auto of de fiets goed kwijt. Het gaat bijvoorbeeld om Dordrecht en Papendrecht, waar geen (bewaakte) fietsenstalling is en parkeren van de auto moeilijk is. Mensen die de fiets meenemen op de boot klagen soms over de beperkte ruimte die er is om de fiets te stallen en de matige kwaliteit van de klem waar je je fiets in moet zetten. Verder geeft een enkeling aan behoefte te hebben aan een toilet aan boord.

*Informatievoorziening*

De dienstregeling is voor veel mensen moeilijk te begrijpen. Toen iemand het niet begreep en een andere reiziger om hulp vroeg, kreeg ze als antwoord: 'Ik begrijp de dienstregeling ook niet, maar er komt vaak snel een Waterbus aan'. Wanneer er vervolgens een boot aan komt varen, blijkt het ook niet voor iedereen duidelijk te zijn waar deze boot naar toe gaat. Hoewel er een digitaal bord op de boot zit, blijkt ook dit niet voor iedereen duidelijk te zijn: 'Er stond op het bordje Zwijndrecht, terwijl de boot doorging naar Sliedrecht'. De vertrektijden en de bestemming zouden beter moeten worden aangegeven, bijvoorbeeld door middel van informatiepanelen op het ponton (vergelijkbaar met de trein). Een ander probleem is dat het niet voor iedereen duidelijk is waar je informatie over onder meer vertrek- en aankomsttijden en de tarieven kunt verkrijgen.

### **7.3.3 Redenen om wel of geen gebruik te maken van de Waterbus**

Gevraagd naar de reden waarom men geen gebruik meer gaat maken van de Waterbus, geeft men aan:

- De reistijd is niet concurrerend met de aanwezige alternatieven: auto, bus, trein of fiets.
- Door de lage frequentie waarmee de Waterbus vaart is het lastig plannen, vooral als je haast hebt en ergens op tijd moet zijn. De auto is dan een beter, flexibeler alternatief.

Dat men juist wél gebruik blijft maken van de Waterbus heeft als reden:

- Het is een leuke, comfortabele manier van reizen als je geen haast hebt (bijvoorbeeld om te winkelen in Dordrecht).
- Parkeren in Dordrecht is lastig en duur, de Waterbus – eventueel gecombineerd met de auto in het vortransport – is dan een mooi alternatief.

## 8. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies gepresenteerd op grond van de resultaten van de verschillende deelonderzoeken die in het kader van de tweede tussentijdse meting van het project 'Monitor Fast Ferry en Waterbus' zijn uitgevoerd (paragraaf 6.1). Daarna worden in paragraaf 6.2 – op basis van deze conclusies – aanbevelingen gedaan over de wijze waarop de kwaliteit van de twee OV-verbindingen over water, de Fast Ferry en de Waterbus, kan worden verbeterd.

### 8.1 Conclusies

#### ***Prettige manier van reizen***

Uit het onderzoek onder huidige gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus blijkt dat men over het geheel genomen enthousiast is over het reizen met respectievelijk de Fast Ferry en de Waterbus. Een belangrijk aspect waarop beide OV-verbindingen over water zich onderscheiden van alternatieven als de auto, trein en bus is de prettige, ontspannende en comfortabele manier waarop je met de Fast Ferry respectievelijk de Waterbus reist. Je hebt niet de stress en drukte die je bij de auto (files) en de (overvolle) trein of bus wel hebt, maar je reist daarentegen over het 'rustgevende water' naar je bestemming. Sommigen, zelfs mensen die dagelijks voor hun werk gebruik maken van de Fast Ferry of de Waterbus, hebben het over een 'vakantiegevoel'. De iets langere reistijd wordt dan, vooral als het gaat om gebruik met een sociaal-recreatief motief, voor lief genomen.

#### ***Goed alternatief voor de auto***

Een andere, meer praktische reden, om de Fast Ferry of de Waterbus te gebruiken is het voor de betreffende persoon gunstige traject waarop wordt gevaren: men werkt bijvoorbeeld vlakbij de aanlegsteiger in Rotterdam (Fast Ferry) of woont of werkt in Alblasterdam, Hendrik-Ido-Ambacht of Sliedrecht (Waterbus). Ook blijkt een aantal mensen de Fast Ferry en de Waterbus een goed alternatief voor de auto te vinden omdat parkeren in respectievelijk Rotterdam en Dordrecht steeds moeilijker en duurder wordt. Het gaat dan met name om winkelend publiek.

#### ***Kaartverkoop is verbeterd***

In de vorige meting is aangegeven dat de wijze, waarop de kaartjes te verkrijgen zijn, voor verbetering vatbaar was. Inmiddels worden zowel op de Fast Ferry als op de Waterbus kaartjes op de boot verkocht, in plaats van voornamelijk verkoop via automaten aan wal. Uit zowel het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek komt naar voren dat men over het geheel genomen tevreden is over de huidige wijze waarop kan en moet worden betaald: men vindt het gemakkelijk dat op de boot kaartjes kunnen worden gekocht. Op met name de korte trajecten van de Waterbus zorgt de kaartverkoop op de boot bij drukte echter soms voor vertragingen: het kost dan (te) veel tijd om losse kaartjes te verkopen. Bovendien is het niet voor iedereen duidelijk hoe op de Fast Ferry en de Waterbus betaald dient te worden.

#### ***Informatievoorziening moet beter***

Eén van de belangrijkste zaken waarover men op dit moment (nog steeds) niet tevreden is, is de informatievoorziening richting reizigers (zie ook de eerste meting). Er is behoefte aan meer en betere informatie over onder meer de dienstregeling – zeker bij de door de reiziger als ingewikkeld ervaren

dienstregeling van de Waterbus –, de wijze van betalen (zie voorgaande) en vertragingen en uitval van boten.

#### ***Ontevredenheid over dienstregeling***

Veel kritiek is er op de dienstregeling van de Fast Ferry en de Waterbus. In de eerste plaats ziet men graag een frequentere dienstregeling, in het geval van de Fast Ferry een halfuurdienst en bij de Waterbus een kwartier- respectievelijk halfuurdienst. Voordeel van deze aangepaste dienstregeling vindt men bovendien dat een dergelijke dienstregeling eenvoudiger in het gebruik is (de huidige 'verspringt' steeds). Daarnaast zou men graag zien dat de Fast Ferry en de Waterbus 's avonds langer doorvaart. Dit vergroot de gebruiksmogelijkheden van de beide OV-verbindingen (bijvoorbeeld als men uit eten gaat in Rotterdam of Dordrecht). Opvallend veel mensen geven aan dat ze graag zouden zien dat de trajecten, waarop de Fast Ferry en de Waterbus vaart, worden aangepast. Bij zowel de Fast Ferry als de Waterbus is behoefte aan meer tussenstops onderweg: bij de Fast Ferry onder meer in Capelle a/d IJssel en Alblasserdam, bij de Waterbus onder andere in Sliedrecht (bijvoorbeeld aan de westkant) en Dordrecht (buiten het centrum). Bovendien vindt men de aansluiting van de Waterbus op de Fast Ferry op dit moment niet goed: vooral het feit dat de Waterbus na Alblasserdam niet doorvaart op Ridderkerk vindt men onbegrijpelijk.

#### ***Kwaliteit wachtruimten onvoldoende***

Een laatste kritiekpunt dat tijdens het onderzoek veelvuldig naar voren komt is de kwaliteit van de wachtlocaties. Zowel bij de Fast Ferry als bij de Waterbus vindt men de wachtruimten niet erg comfortabel: vooral als het koud is en het waait en regent is het wachten op de Waterbus en de Fast Ferry geen pretje. Men zou liever zien dat er afgesloten wachtruimten komen, waar bovendien voldoende gelegenheid is om te kunnen zitten terwijl je op de Fast Ferry of de Waterbus wacht.

#### ***Potentiële gebruikers***

Van de mensen die tot op heden (nog) geen gebruik hebben gemaakt van de Fast Ferry kan ongeveer 20% worden gezien als 'potentiële gebruiker' van de Fast Ferry. Zij schatten de kans dat ze in de toekomst gebruik zullen gaan maken van de Fast Ferry op 50% of hoger. Deze mensen zeggen dan overigens wel slechts een paar keer per jaar gebruik te maken om een dagje op stap te gaan of om te gaan winkelen. Voor de Waterbus geldt dat – op basis van de hiervoor genoemde criteria – ongeveer 10% van de huidige niet-gebruikers kan worden aangemerkt als 'potentiële gebruiker' van de Waterbus. Ook zij zullen slechts enkele keren per jaar de Waterbus gebruiken om een dagje op stap te gaan of om te gaan winkelen. Kennelijk zien slechts weinig mensen de Fast Ferry of de Waterbus als een geschikte vervoerwijze om dagelijks van en naar het werk te reizen.

#### ***Drempels die gebruik in de weg staan***

De grootste drempel die gebruik van de Fast Ferry of de Waterbus in de weg staat, is een combinatie van de beschikbaarheid van een auto of een ander goed alternatief (zoals bus of fiets) en de slechte bereikbaarheid van de opstapplaats van de Fast Ferry of de Waterbus. Doordat er sprake is van een beperkt OV-netwerk over water en er maar een paar 'haltes' zijn van de Fast Ferry en de Waterbus, zijn mensen vaak relatief veel tijd kwijt in het voor- en/of natransport, of dat nu met de auto, fiets of bus is. Bovendien zijn de parkeerfaciliteiten voor auto (zoals betaald parkeren in Dordrecht) of fiets (geen bewaakte fietsenstallingen) in de meeste gevallen onvoldoende, zo blijkt uit het onderzoek. Tenslotte blijkt uit het onderzoek dat veel mensen in het Drechtstedengebied van het bestaan van de

Waterbus en de Fast Ferry afweten – onder meer via vrienden of familie, maar natuurlijk ook via de (regionale) media –, vaak ook de intentie hebben om de Fast Ferry en/of de Waterbus eens te gaan proberen, maar dat het er vaak “niet van komt”. Men weet in veel gevallen niet precies waar de boot vertrekt, hoe laat de boot vertrekt of hoe men aan een kaartje komt en laat het er dan maar bij zitten.

#### ***Beperkt effect op terugdringen autogebruik***

In de vorige meting is reeds geconstateerd dat de Fast Ferry een – zij het door de beperkte reizigersaantallen geringe – bijdrage levert aan het terugdringen van het gebruik van de auto op het traject Dordrecht – Rotterdam. Ruim de helft van de ondervraagden gaf toen aan voor de komst van de Fast Ferry met de auto op het betreffende traject te reizen. De resultaten van de tweede meting bevestigen dit beeld. Van de gebruikers van de Waterbus gaf in de eerste meting 16% aan de auto te hebben laten staan door de komst van de Waterbus, in de tweede meting ligt dit percentage met 23% iets hoger, maar nog steeds beduidend lager dan bij de Fast Ferry.

#### ***Waterbus vervangt vooral oude veerboot***

De Waterbus wordt vooral gebruikt op de trajecten Dordrecht Hooikade–Zwijndrecht en Dordrecht Merwedekade – Papendrecht, daar waar voor de komst van de Waterbus een verbinding per veerboot werd onderhouden. Dat de Waterbus ook op de ‘nieuwe’ trajecten wordt gebruikt blijkt uit de volgende cijfers: ongeveer 20% van de respondenten geeft aan (meestal) op te stappen in Alblasserdam, Hendrik-Ido-Ambacht of Sliedrecht, terwijl voor eveneens circa 20% één van deze plaatsen de afstaphalte is. Bijna 30% van de mensen geeft aan door de komst van de Waterbus vaker te zijn gaan reizen tussen de Drechtsteden. Deze resultaten komen in grote lijnen overeen met die van de eerste meting en bevestigen de conclusie die in de vorige meting is gedaan: de Waterbus vervult – meer dan het geval was met de ‘oude’ veerboot – een ‘brugfunctie’ tussen de Drechtsteden.

#### ***Weinig gecombineerd gebruik Fast Ferry en Waterbus***

De dienstregeling van de Fast Ferry en de Waterbus is zo goed mogelijk op elkaar aangepast. Toch blijken slechts weinig mensen het gebruik van de Fast Ferry te combineren met de Waterbus (naar schatting maximaal 10%). Uit met name het kwalitatieve onderzoek blijkt dat veel mensen ontevreden zijn over de mogelijkheden om beide OV-verbindingen met elkaar te combineren. Volgens hen sluiten de beide dienstregelingen niet goed op elkaar aan en duurt een reis, waarbij de Fast Ferry en de Waterbus beide worden gebruikt, daardoor veel te lang. De bedoelde ‘wederzijdse versterking’ van de beide OV-verbindingen over water komt hierdoor niet goed uit de verf. In de eerste meting hebben we dit reeds geconstateerd.

#### ***Reizigersaantallen nemen toe***

In de eerste meting is een gestage stijging van het aantal reizigers bij zowel de Fast Ferry als de Waterbus geconstateerd in de periode van november 1999 (start van de proef met de Fast Ferry en de Waterbus) tot begin mei 2000. Bij de Fast Ferry lag eind mei 2000 het aantal reizigers op ongeveer 5.000 passagiers per week, terwijl de Waterbus in die periode voor beide trajecten tezamen circa 20.000 reizigers per week vervoerde. Bij de Fast Ferry is het aantal passagiers in de vakantieperiode (half juli tot half september 2000) zeer hoog geweest met pieken van 12.000 tot 13.000 reizigers per week, terwijl het aantal passagiers dat buiten de vakantieperiode gebruik maakt van de Fast Ferry sinds de vorige meting licht is toegenomen tot ongeveer 5.500 reizigers per week. Bij de Waterbus geldt dat,

voor beide trajecten tezamen genomen, het gemiddelde aantal passagiers per week vanaf eind mei 2000 stabiel is gebleven op ongeveer 20.000. In de vakantieperiode zijn bij de Waterbus minder extreme pieken te zien dan bij de Fast Ferry het geval is.

## 8.2 Aanbevelingen ter verbetering van de Fast Ferry en de Waterbus

Op basis van de resultaten van het onderzoek onder gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus zijn de volgende aanbevelingen te noemen:

### **Informatievoorziening**

De informatievoorziening aan reizigers is – nog steeds, in de vorige meting is dit ook geconstateerd – voor verbetering vatbaar. Er is behoefte aan informatie over de volgende zaken:

- Nieuwe gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus blijken vaak slecht op de hoogte van een aantal essentiële zaken. Ze dienen dan ook informatie te krijgen over een aantal basale zaken, zoals het traject en de tijden waarop wordt gevaren en de verkoop en de prijs van kaartjes. Mensen dienen zowel thuis ('op de bank') als op het ponton over deze zaken te worden geïnformeerd.
- Met name bij de Waterbus is de dienstregeling voor veel mensen lastig te begrijpen, ook voor mensen die al vaker gebruik hebben gemaakt van de Waterbus. Er dient duidelijker te worden aangegeven wanneer er een boot vertrekt en waar deze boot naar toe gaat. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door gebruik te maken van informatiepanelen op de pontons, vergelijkbaar met de panelen die op de treinstations worden gebruikt (met vertrektijd en bestemming).
- Bij vertraging of uitval van boten dient de reiziger snel en duidelijk te worden geïnformeerd. Er dient bij voorkeur ook duidelijk te worden gemaakt wat de reden is van de vertraging of uitval. Bij uitval van één of meer boten dient de reiziger bovendien op de hoogte te worden gebracht van eventuele alternatieven. Hoewel vertragingen en uitval niet erg vaak voor blijken te komen, moet de schade die wordt aangericht bij slechte communicatie over vertraging of uitval niet worden onderschat. Reizigers vinden vertragingen en uitval vooral vervelend als ze niet weten hoe lang het duurt en waardoor het komt. Voor het melden van vertragingen en uitval kan overigens ook gebruik worden gemaakt van het hiervoor genoemde informatiepaneel.

### **Dienstregeling**

Er zijn veel mensen ontevreden over de huidige dienstregeling, zowel die van de Waterbus als die van de Fast Ferry. Het gaat daarbij zowel om de vaarfrequentie als om het traject waarop wordt gevaren. Nu is dat op zich niet zo vreemd: men wil natuurlijk het liefst een bootverbinding die op elk moment van de dag vertrekt en bovendien bij voorkeur "van-deur-tot-deur" worden vervoerd. Eigenlijk een soort auto dus. Hoewel dit vanzelfsprekend niet haalbaar is, zijn er wel een aantal 'realistische' verbeteringen die de aantrekkelijkheid van de Waterbus en de Fast Ferry vergroot:

- Het (opnieuw) invoeren van de (oorspronkelijke) 15/30-minutendienst voor de Waterbus. Daarmee wordt de frequentie verhoogd en de helderheid van de dienstregeling vergroot. De dienstregeling van de Fast Ferry zou bij voorkeur eveneens moeten worden aangepast tot de oorspronkelijk geplande 30-minutendienst, maar dit is in elk geval op dit moment niet haalbaar. Omdat er behoefte is aan een betere aansluiting van de Waterbus op de Fast Ferry (en

andersom), zal bij de aanpassing van de dienstregeling van de Waterbus zo veel mogelijk rekening moeten worden gehouden met de vaartijden van de Fast Ferry.

- Er lijkt behoefte te zijn aan een Fast Ferry en een Waterbus die 's avonds langer doorvaart. Nu hebben de Fast Ferry en de Waterbus in de eerste maanden 's avonds langer doorgevaren en heeft de ervaring geleerd dat slechts weinig mensen dan daadwerkelijk gebruik maken van de Fast Ferry en de Waterbus. Het is wellicht toch te overwegen om in elk geval één of twee uur langer door te varen, zodat het mogelijk wordt om bijvoorbeeld even wat te eten in Dordrecht (Waterbus) of Rotterdam (Fast Ferry).
- Een groot aantal gebruikers van de Fast Ferry en de Waterbus zou graag zien dat de boot op meer plaatsen dan nu het geval is zou stoppen. Hoewel natuurlijk niet op elke willekeurige plaats kan worden gestopt, is het toch de moeite waard om een aantal extra haltes te overwegen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het doortrekken van de Waterbus naar Ridderkerk, het stoppen van de Waterbus op meerdere plaatsen in Sliedrecht en Dordrecht en het inzetten van een soort van 'stop-Fast Ferry', die ook stopt in onder meer Hendrik-Ido-Ambacht en Capelle a/d IJssel, naast een soort van 'intercity Fast Ferry' (de huidige Fast Ferry).

#### ***Parkeervoorzieningen en wachtlocatie***

Gebruikers van de Waterbus en de Fast Ferry hebben behoefte aan de volgende verbeteringen:

- Het komt helaas regelmatig voor dat mensen een tijdje moeten wachten op de Waterbus of de Fast Ferry. De wachtruimtes bieden geen goede bescherming tegen wind, regen en kou. Er dienen dan ook afgesloten wachtruimtes te komen met voldoende zitgelegenheid en wellicht een koffieautomaat.
- Omdat er slechts een beperkt aantal opstaphaltes is voor de Fast Ferry en de Waterbus, moeten de meeste mensen een aanzienlijke afstand afleggen om bij de opstapplaats te komen. Zij gebruiken hiervoor vooral de auto (met name bij de Fast Ferry) en de fiets (vooral bij de Waterbus). Veel reizigers zijn echter ontevreden over de mogelijkheden om de auto of fiets bij het ponton op een veilige, gemakkelijke én goedkope manier te parkeren (cq. stallen). De parkeervoorzieningen voor de auto – vooral in Dordrecht is behoefte aan meer en gratis parkeerplaatsen – én de fiets – het liefst met een bewaakte fietsenstalling of afsluitbare fietsenhokjes – dienen dan ook te worden verbeterd. Door dergelijke voorzieningen wordt de drempel om de Waterbus of de Fast Ferry te gebruiken verlaagd en wordt bovendien de reistijd in de totale vervoersketen (voortransport, Fast Ferry c.q. Waterbus en natransport) verbeterd.



