

Bijlagen bij het rapport Monitoring Fast Ferry en Waterbus

Tweede tussentijdse meting

Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat



Adviesdienst Verkeer en Vervoer

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 5200

Uitlenen van rapporten

Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Bibliotheek
telefoon 010-282 5608

Internet www.rws-avv.nl

***Bijlagen bij het rapport
Monitoring Fast Ferry en
Waterbus
Tweede tussentijdse meting***

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

Inhoudsopgave

Bijlage 1 Enquête voor de Fast Ferry reizigers	1
Bijlage 2 Enquête voor de Waterbusreizigers	9
Bijlage 3 Script telefonisch onderzoek onder potentiële en ex-gebruikers ..	17
Bijlage 4 Verslag groepsdiscussie Fast Ferry.....	37
Bijlage 5 Verslag groepsdiscussie Waterbus	43
Bijlage 6 Verslagen individuele interviews Fast Ferry en Waterbus.....	49

Bijlage 1 Enquête voor de Fast Ferry reizigers



Traffic Test bv Instituut voor onderzoek
en beleidsadvisering op gebied van
verkeer en vervoer

Landjuweel 22
3905 PG Veenendaal

September 2000

Evaluatie onderzoek Fast Ferry

Sinds 1 november 1999 is er een openbaar vervoerverbinding over het water in het Drechtstedengebied. Het gaat om een zogenaamde 'Fast Ferry' die vaart tussen de steden Dordrecht, Ridderkerk en Rotterdam. De exploitatie van de openbaar vervoerverbindingen wordt verzorgd door de onderneming High Speed Ferry bv.

Inmiddels is de Fast Ferry enige tijd in gebruik en is het onderzoeksbureau Traffic Test gevraagd de mening van de reizigers over hun ervaringen met de Fast Ferry te onderzoeken.

U heeft aangegeven door middel van deze vragenlijst uw mening over de Fast Ferry te willen geven. We zijn u daarvoor natuurlijk zeer dankbaar. We zullen uw ervaringen met de Fast Ferry gebruiken om te kijken op welke manier, indien nodig, de kwaliteit van het reizen met de Fast Ferry kan worden verbeterd.

We verzoeken u om de ingevulde vragenlijst **uiterlijk 24 september** terug te sturen in de bijgesloten envelop. Onder de inzenders verloten we twee dinerbonnen ter waarde van f125,-.

Alvast onze dank voor het invullen van de vragenlijst.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Klaas Veenma".

Klaas Veenma
Projectleider Traffic Test

I. GEBRUIK FAST FERRY

Allereerst willen we graag een indruk krijgen van de manier waarop u gebruik maakt van de Fast Ferry.

1. Hoeveel dagen reist u gemiddeld met de Fast Ferry?
1. vijf of meer dagen per week
 2. twee tot vier dagen per week
 3. één tot vier dagen per maand
 4. een paar keer per jaar
 5. ik heb nog maar één keer met de Fast Ferry gereisd

Als u nog maar één keer met de Fast Ferry heeft gereisd, kunt u bij het beantwoorden van onderstaande vragen van deze reis uitgaan.

- 2a. Op welk traject maakt u het meest gebruik van de Fast Ferry?
Als u bijvoorbeeld vooral gebruik maakt van de Fast Ferry op het traject tussen Dordrecht en Ridderkerk, omcirkelt u in de linkerkolom Dordrecht en in de rechterkolom Ridderkerk.

Tussen:

1. Dordrecht
2. Ridderkerk
3. Rotterdam

En:

1. Dordrecht
2. Ridderkerk
3. Rotterdam

- 2b. Maakt u ook wel eens gebruik van de Fast Ferry op andere trajecten?

1. ja
2. nee

3. Als u met de Fast Ferry reist, op welk tijdstip is dat dan meestal?
U kunt maximaal twee antwoorden omcirkelen.

1. doordeweeks in de ochtend- en/of avondspits
2. doordeweeks in de loop van de dag, maar buiten de spitsuren
3. doordeweeks 's avonds
4. in het weekend overdag
5. in het weekend 's avonds
6. verschilt heel erg

4. Met welk doel maakt u meestal gebruik van de Fast Ferry?

U kunt maximaal twee antwoorden omcirkelen.

1. voor mijn werk
2. om onderwijs te volgen
3. om te winkelen
4. om familie of kennissen te bezoeken
5. om een dagje op stap te gaan
6. verschilt heel erg
7. anders, namelijk

5. Als u gebruik maakt van de Fast Ferry, met welk vervoermiddel reist u dan meestal naar de Fast Ferry toe?

Als u gebruik maakt van meerdere vervoermiddelen, omcirkelt u dan het vervoermiddel waarmee de langste afstand wordt afgelegd (1 antwoord mogelijk).

1. met de auto
2. met de fiets
3. met de bromfiets
4. met de stadsbus van de RET
5. met de tram van de RET
6. met de metro van de RET
7. met Stadsvervoer Dordrecht
8. met het streekvervoer (ConneXXion)
9. met de trein
10. met de Waterbus
11. lopend
12. anders, namelijk

6. Als u gebruik maakt van de Fast Ferry, met welk vervoermiddel reist u dan meestal verder?

Als u gebruik maakt van meerdere vervoermiddelen, omcirkelt u dan het vervoermiddel waarmee de langste afstand wordt afgelegd.

1. met de auto
2. met de fiets
3. met de bromfiets
4. met de stadsbus van de RET
5. met de tram van de RET
6. met de metro van de RET
7. met Stadsvervoer Dordrecht
8. met het streekvervoer (ConneXXion)
9. met de trein
10. met de Waterbus
11. lopend
12. anders, namelijk

7. Naast de Fast Ferry is er ook een verbinding over water tussen de Drechtsteden (Dordrecht, Zwijndrecht, Papendrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasserdam), de zogenaamde 'Waterbus'. Maakt u wel eens gebruik van de Waterbus?

1. ja, (vrijwel) dagelijks
2. ja, een aantal keer per week
3. ja, een aantal keer per maand
4. ja, een enkele keer
5. nee, nooit (ga door naar vraag 9)

8. Als u met de Fast Ferry reist, combineert u dat dan met de Waterbus tussen de Drechtsteden?

1. ja, (bijna) altijd
2. ja, een enkele keer
3. nee, nooit

9. Als u gebruik maakt van de Fast Ferry, neemt u dan uw (brom-)fiets mee op de boot?

1. ja, (bijna) altijd
2. ja, een enkele keer
3. nee, nooit

10. Welk soort kaartje gebruikt u om met de Fast Ferry te reizen?

Als u gebruik maakt van verschillende soorten kaartjes, omcirkelt u dan het kaartje dat u het meest gebruikt wanneer u met de Fast Ferry reist.

1. enkeltje
2. retourtje
3. 5-retourkaart
4. jeugdmaandkaart (ook 65+)
5. maandabonnement
6. jaarabonnement
7. OV-jaarkaart
8. OV-studentenkaart
9. anders, namelijk

11. Op welk traject met de Fast Ferry heeft u de vragenlijst, die u nu invult, ontvangen?

Tussen:

1. Dordrecht
2. Ridderkerk
3. Rotterdam

En:

1. Dordrecht
2. Ridderkerk
3. Rotterdam

II. BELANG ASPECTEN FAST FERRY

We willen graag van u weten hoe belangrijk verschillende aspecten zijn wanneer u met de Fast Ferry reist. Bij vraag 13 kunt u vervolgens aangeven hoe tevreden u over deze aspecten bent.

12. We willen graag dat u van onderstaande aspecten aangeeft in hoeverre het voor u van belang is wanneer u met de Fast Ferry reist.

Omcirkel bij elk aspect het cijfer dat uw mening het beste weergeeft.

Denk er voortdurend aan dat het in deze vraag gaat om **het belang** dat u aan elk van de aspecten hecht wanneer u met de Fast Ferry reist.

Hoe belangrijk vindt u ...	Helemaal niet belangrijk	Niet zo belangrijk	Redelijk belangrijk	Heel belangrijk
a. De uitstraling van de Fast Ferry	1	2	3	4
b. De manier waarop de voorzieningen aan wal zijn verzorgd	1	2	3	4
c. De voorzieningen aan wal om de fiets te stallen of de auto te parkeren	1	2	3	4
d. De veiligheid van de wallocatie bij het wachten op de Fast Ferry	1	2	3	4
e. Een verzorgd uiterlijk van het personeel op de Fast Ferry	1	2	3	4
f. Duidelijkheid van de informatie over de Fast Ferry (zoals aankomst- en vertrektijden, prijzen en vaarttrajecten)	1	2	3	4
g. Het op tijd varen van de Fast Ferry	1	2	3	4
h. De actualiteit van de informatie over de Fast Ferry aan wal	1	2	3	4
i. Het op de hoogte worden gehouden door het personeel	1	2	3	4
j. Bereidheid van het personeel van de Fast Ferry om mij te helpen	1	2	3	4
k. De veiligheid van het varen met de Fast Ferry	1	2	3	4
l. De bekwaamheid van het personeel op de Fast Ferry om mijn vragen te beantwoorden	1	2	3	4
m. Het aansluiten van de vaartijden van de Fast Ferry bij de tijden waarop ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4
n. Het rekening houden met mijn wensen bij de Fast Ferry	1	2	3	4
o. De frequentie waarmee de Fast Ferry vaart	1	2	3	4
p. De trajecten waarop de Fast Ferry vaart	1	2	3	4
q. Een reistijd die concurrerend is met de auto	1	2	3	4
r. Een reistijd die concurrerend is met de trein/bus	1	2	3	4
s. De mogelijkheid om de fiets mee te nemen op de Fast Ferry	1	2	3	4

Vergeet u niet dat het gaat om **het belang** dat u aan elk van de aspecten hecht wanneer u met de Fast Ferry reist!

Hoe belangrijk vindt u ...	Helemaal niet belangrijk	Niet zo belangrijk	Redelijk belangrijk	Heel belangrijk
l. De mate waarin de Fast Ferry tijdens het varen schommelt	1	2	3	4
u. De voorzieningen op de Fast Ferry voor een comfortabele reis	1	2	3	4
v. De toegankelijkheid van het schip te voet	1	2	3	4
w. De toegankelijkheid van het schip bij het meenemen van de fiets	1	2	3	4
x. De hoogte van de tarieven van de Fast Ferry	1	2	3	4
y. De mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de Waterbus	1	2	3	4
z. De mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de trein/bus/tram/metro	1	2	3	4
A. De mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de auto	1	2	3	4
B. De mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de fiets	1	2	3	4
C. Het gemak waarmee de kaartjes voor gebruik van de Fast Ferry zijn te verkrijgen	1	2	3	4

I. OORDEEL FAST FERRY

13. U heeft zojuist aangegeven hoe belangrijk u een aantal aspecten van de Fast Ferry vindt. We willen ook graag van u weten in hoeverre u **tevreden** bent over deze aspecten.

Omcirkel bij elk aspect het cijfer dat uw mening het beste weergeeft.

Denk er voortdurend aan dat het in deze vraag gaat om **uw tevredenheid** over de Fast Ferry op elk van de aspecten.

Hoe tevreden bent u over ...	Helemaal niet tevreden	Niet zo tevreden	Redelijk tevreden	Heel tevreden
a. De uitstraling van de Fast Ferry	1	2	3	4
b. De manier waarop de voorzieningen aan wal zijn verzorgd	1	2	3	4
c. De voorzieningen aan wal om de fiets te stallen of de auto te parkeren	1	2	3	4
d. De veiligheid van de wallocatie bij het wachten op de Fast Ferry	1	2	3	4
e. Een verzorgd uiterlijk van het personeel op de Fast Ferry	1	2	3	4
f. De duidelijkheid van de informatie die over de Fast Ferry te verkrijgen is (zoals aankomst- en vertrektijden, prijzen en vaarttrajecten)	1	2	3	4
g. Het op tijd varen van de Fast Ferry	1	2	3	4
h. De actualiteit van de informatie over de Fast Ferry aan wal	1	2	3	4
i. Het op de hoogte worden gehouden door het personeel	1	2	3	4
j. De bereidheid van het personeel van de Fast Ferry om mij te helpen	1	2	3	4
k. De veiligheid van het varen met de Fast Ferry	1	2	3	4
l. De bekwaamheid van het personeel op de Fast Ferry om mijn vragen te beantwoorden	1	2	3	4
m. Het aansluiten van de vaartijden van de Fast Ferry bij de tijden waarop ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4
n. Het rekening houden met mijn wensen bij de Fast Ferry	1	2	3	4
o. De frequentie waarmee de Fast Ferry vaart	1	2	3	4
p. De trajecten waarop de Fast Ferry vaart	1	2	3	4
q. Een reistijd die concurrerend is met de auto	1	2	3	4
r. Een reistijd die concurrerend is met de trein/bus	1	2	3	4
s. De mogelijkheid om de fiets mee te nemen op de Fast Ferry	1	2	3	4
t. De mate waarin de Fast Ferry tijdens het varen schommelt	1	2	3	4

Vergeet u niet dat het gaat om **uw tevredenheid** over de Fast Ferry op elk van de aspecten!

Hoe tevreden bent u over ...	Helemaal niet tevreden	Niet zo tevreden	Redelijk tevreden	Heel tevreden
u. De voorzieningen op de Fast Ferry voor een comfortabele reis	1	2	3	4
v. De toegankelijkheid van het schip te voet	1	2	3	4
w. De toegankelijkheid van het schip bij het meenemen van de fiets	1	2	3	4
x. De hoogte van de tarieven van de Fast Ferry	1	2	3	4
y. De mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de Waterbus	1	2	3	4
z. De mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de trein/bus/tram/metro	1	2	3	4
A. De mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de auto	1	2	3	4
B. De mogelijkheden om de Fast Ferry te combineren met de fiets	1	2	3	4
C. Het gemak waarmee de kaartjes voor gebruik van de Fast Ferry zijn te verkrijgen	1	2	3	4

- 14a. U heeft zojuist aangegeven hoe tevreden u bent over allerlei aspecten van de Fast Ferry. We willen ook graag van u weten wat u van de manier van reizen met de Fast Ferry in zijn **totaliteit** vindt.

1. zeer goed
2. goed
3. redelijk
4. slecht
5. zeer slecht

Vraag 14b hoeft u alleen te beantwoorden indien u bij vraag 14a heeft aangegeven dat u de manier van reizen met de Fast Ferry slecht of zeer slecht vindt.

- 14b. Kunt u aangegeven wat u (zeer) slecht vindt aan het reizen met de Fast Ferry?

.....

.....

15. Wat zou volgens u bij de Fast Ferry verbeterd moeten worden, zodat het reizen met de Fast Ferry voor u aantrekkelijker wordt?

.....

.....

III. VERANDERING REISGEDRAG

In het nu volgende onderdeel van de vragenlijst stellen we u een paar vragen die gaan over het al dan niet veranderen van uw reisgedrag door de komst van de Fast Ferry.

16. De Fast Ferry vaart sinds 1 november 1999 tussen Dordrecht, Ridderkerk en Rotterdam. Op welke manier reisde u voorheen op het traject waarvoor u nu de Fast Ferry gebruikt?
Als u op meerdere trajecten gebruik maakt van de Fast Ferry, gaat u dan uit van het traject waarop u de Fast Ferry het meest gebruikt.
1. met de auto
 2. met de fiets
 3. met de bromfiets
 4. met de bus
 5. met de trein
 6. anders, namelijk
 7. ik had de reis dan niet gemaakt
 8. ik heb vroeger niet op dit traject gereisd
17. Ook nu de Fast Ferry tussen Dordrecht, Ridderkerk en Rotterdam vaart, kunt u natuurlijk gebruik maken van alternatieven, zoals de auto of de bus. Als u bij uw reis geen gebruik had kunnen maken van de Fast Ferry, op welke manier had u dan deze reis gemaakt?
Als u op meerdere trajecten gebruik maakt van de Fast Ferry, gaat u dan uit van het traject waarop u de Fast Ferry het meest gebruikt.
1. met de auto
 2. met de fiets
 3. met de bromfiets
 4. met de bus
 5. met de trein
 6. anders, namelijk
 7. ik had de reis dan niet gemaakt
18. Het kan zijn dat u, door de komst van de Fast Ferry, vaker bent gaan reizen dan u daarvoor deed. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u in Ridderkerk woont en sinds de komst van de Fast Ferry vaker in Rotterdam bent gaan winkelen. Is dat bij u het geval?
1. ja, ik ben vaker gaan reizen
 2. nee, ik ben niet vaker gaan reizen

IV. ALGEMEEN

Tenslotte zouden we u nog graag een paar algemene vragen willen stellen.

19. Waar woont u?
1. Dordrecht
 2. Ridderkerk
 3. Rotterdam
 4. Alblasserdam
 5. Hendrik-Ido-Ambacht
 6. Papendrecht
 7. Sliedrecht
 8. Zwijndrecht
 9. ergens anders, namelijk
20. Wat is de postcode van uw woonadres?
-
21. Heeft u de beschikking over een auto?
1. ja, een eigen auto
 2. ja, een lease- of bedrijfsauto
 3. ja, van iemand anders in mijn huishouden
 4. nee
22. Tot welke van de onderstaande groepen rekent u zich?
1. werkend, voltijd (24 uur per week of meer)
 2. werkend, deeltijd (minder dan 24 uur per week)
 3. onderwijs volgend
 4. vooral huishoudelijk of onbetaald werk ('huisvrouw'/'huisman')
 5. met pensioen, in de VUT of anderszins niet (meer) werkend
 6. tot geen van deze groepen
23. Bent u man of vrouw?
1. man
 2. vrouw
24. Wat is uw leeftijd?
1. jonger dan 18 jaar
 2. 18 – 34 jaar
 3. 35 – 49 jaar
 4. 50 jaar of ouder

25. Heeft u nog vragen of opmerkingen over het onderzoek of de Fast Ferry?

.....

.....

.....

.....

26. Als u mee wilt doen met de verloting van de twee dinerbonnen ter waarde van f 125,- kunt u hieronder uw volledige adres invullen:

Naam:

Straat:

Postcode en woonplaats:

Graag zouden wij in de periode van 16 t/m 27 oktober nog met een aantal mensen, die de enquête hebben ingevuld, doorpraten over het reizen met de Fast Ferry. We zullen proberen om de gesprekken zo dicht mogelijk bij u in de buurt te organiseren. Als dank voor uw mogelijke medewerking ontvangt u een cadeaubon van f 25,- (en eventueel gemaakte reiskosten).

27. Bent u bereid om aan een groepsdiscussie deel te nemen?

1. nee
2. ja → noteer hieronder a.u.b. uw telefoonnummer en, indien u dit bij vraag 26 niet al heeft opgegeven, ook uw naam!

Naam:

Telefoonnummer overdag:

Telefoonnummer 's avonds:

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage 2 Enquête voor de Waterbusreizigers

Traffic Test

Traffic Test bv Instituut voor onderzoek
en beleidsadvisering op gebied van
verkeer en vervoer
Landjuweel 22
3905 PG Veenendaal

September 2000

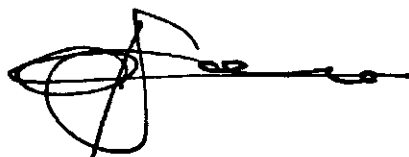
Evaluatie onderzoek Waterbus

Sinds 1 november 1999 is er een openbaar vervoerverbinding over het water in het Drechtstedengebied. Het gaat om een zogenaamde 'Waterbus' die vaart tussen de steden Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. De exploitatie van de openbaar vervoerverbindingen wordt verzorgd door de onderneming Waterbus bv.

Inmiddels is de Waterbus enige tijd in gebruik en is het onderzoeksbureau Traffic Test gevraagd de mening van de reizigers over hun ervaringen met de Waterbus te onderzoeken. U heeft aangegeven door middel van deze vragenlijst uw mening over de Waterbus te willen geven. We zijn u daarvoor natuurlijk zeer dankbaar. We zullen uw ervaringen met de Waterbus gebruiken om te kijken op welke manier, indien nodig, de kwaliteit van het reizen met de Waterbus kan worden verbeterd.

We verzoeken u om de ingevulde vragenlijst **uiterlijk 24 september** terug te sturen in de bijgesloten envelop. Onder de inzenders verloten we twee dinerbonnen ter waarde van f125,-.

Alvast onze dank voor het invullen van de vragenlijst.



Klaas Veenma
Projectleider Traffic Test

I. GEBRUIK WATERBUS

Allereerst willen we graag een indruk krijgen van de manier waarop u gebruik maakt van de Waterbus.

Opmerking:

Als het in deze vragenlijst gaat over de **Drechtsteden**, bedoelen we daarmee de volgende plaatsen: Dordrecht, Zwijndrecht, Papendrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam.

1. Hoeveel dagen reist u gemiddeld met de Waterbus tussen de Drechtsteden?

1. vijf of meer dagen per week
2. twee tot vier dagen per week
3. één tot vier dagen per maand
4. een paar keer per jaar
5. ik heb nog maar één keer met de Waterbus gereisd

Als u nog maar één keer met de Waterbus heeft gereisd, kunt u bij het beantwoorden van onderstaande vragen van deze reis uitgaan.

2a. Op welk traject maakt u het meest gebruik van de Waterbus?

Als u bijvoorbeeld vooral gebruik maakt van de Waterbus op het traject tussen Dordrecht Hooikade en Sliedrecht, omcirkelt u in de linkerkolom Dordrecht Hooikade en in de rechterkolom Sliedrecht.

Tussen:

1. Dordrecht Hooikade
2. Dordrecht Merwedekade
3. Zwijndrecht
4. Papendrecht
5. Sliedrecht
6. Hendrik-Ido-Ambacht
7. Alblasterdam

En:

1. Dordrecht Hooikade
2. Dordrecht Merwedekade
3. Zwijndrecht
4. Papendrecht
5. Sliedrecht
6. Hendrik-Ido-Ambacht
7. Alblasterdam

2b. Maakt u ook wel eens gebruik van de Waterbus op andere trajecten?

1. ja
2. nee

3. Als u met de Waterbus reist, op welk tijdstip is dat dan meestal?

U kunt maximaal twee antwoorden omcirkelen.

1. doordeweeks in de ochtend- en/of avondspits
2. doordeweeks in de loop van de dag, maar buiten de spitsuren
3. doordeweeks 's avonds
4. in het weekend overdag
5. in het weekend 's avonds
6. verschilt heel erg

4. Met welk doel maakt u meestal gebruik van de Waterbus?
U kunt **maximaal twee antwoorden omcirkelen**.
1. voor mijn werk
 2. om onderwijs te volgen
 3. om te winkelen
 4. om familie of kennissen te bezoeken
 5. om uit te gaan, om te gaan sporten of om naar de film of schouwburg te gaan
 6. om een dagje op stap te gaan
 7. verschilt heel erg
 8. anders, namelijk
5. Als u gebruik maakt van de Waterbus, met welk vervoermiddel reist u dan meestal naar de Waterbus toe?
Als u gebruik maakt van meerdere vervoermiddelen, omcirkelt u dan het vervoermiddel waarmee de langste afstand wordt afgelegd (1 antwoord mogelijk).
1. met de auto
 2. met de fiets
 3. met de bromfiets
 4. met Stadsvervoer Dordrecht
 5. met het streekvervoer (ConneXXion)
 6. met de trein
 7. met de Fast Ferry
 8. lopend
 9. anders, namelijk
6. Als u gebruik maakt van de Waterbus, met welk vervoermiddel reist u dan meestal verder?
Als u gebruik maakt van meerdere vervoermiddelen, omcirkelt u dan het vervoermiddel waarmee de langste afstand wordt afgelegd.
1. met de auto
 2. met de fiets
 3. met de bromfiets
 4. met Stadsvervoer Dordrecht
 5. met het streekvervoer (ConneXXion)
 6. met de trein
 7. met de Fast Ferry
 8. lopend
 9. anders, namelijk
7. Naast de Waterbus is er ook een snelle verbinding over water tussen Dordrecht, Ridderkerk en Rotterdam, de zogenaamde 'Fast Ferry'. Maakt u wel eens gebruik van de Fast Ferry?
1. ja, (vrijwel) dagelijks
 2. ja, een aantal keer per week
 3. ja, een aantal keer per maand
 4. ja, een enkele keer
 5. nee, nooit (ga door naar vraag 9)

8. Als u tussen de Drechtsteden met de Waterbus reist, combineert u dat dan met de Fast Ferry tussen Dordrecht, Ridderkerk en Rotterdam?
1. ja, (bijna) altijd
 2. ja, een enkele keer
 3. nee, nooit
9. Als u gebruik maakt van de Waterbus, neemt u dan uw (brom)fiets mee op de boot?
1. ja, (bijna) altijd
 2. ja, een enkele keer
 3. nee, nooit
10. Welk soort kaartje gebruikt u om met de Waterbus te reizen?
Als u gebruik maakt van verschillende soorten kaartjes, omcirkelt u dan het kaartje dat u het meest gebruikt wanneer u met de Waterbus reist.
1. strippenkaart
 2. enkeltje
 3. OV-jaarkaart
 4. OV-studentenkaart
 5. weekabonnement
 6. maandabonnement
 7. jaarabonnement
 8. anders, namelijk
11. Waar heeft u deze kaart de laatste keer gekocht?
1. aan boord van de Waterbus
 2. bij een andere voorziening, zoals postkantoor, kiosk, NS-station, enz.
 3. anders, namelijk
12. In welke plaats heeft u de kaart gekocht?
- Plaatsnaam:
13. Op welk traject met de Waterbus heeft u de vragenlijst, die u nu invult, ontvangen?
- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <i>Tussen:</i> | <i>En:</i> |
| 1. Dordrecht Hooikade | 1. Dordrecht Hooikade |
| 2. Dordrecht Merwedekade | 2. Dordrecht Merwedekade |
| 3. Zwijndrecht | 3. Zwijndrecht |
| 4. Papendrecht | 4. Papendrecht |
| 5. Sliedrecht | 5. Sliedrecht |
| 6. Hendrik-Ido-Ambacht | 6. Hendrik-Ido-Ambacht |
| 7. Alblasserdam | 7. Alblasserdam |

II. BELANG ASPECTEN WATERBUS

We willen graag van u weten hoe belangrijk verschillende aspecten zijn wanneer u met de Waterbus reist. Bij vraag 15 kunt u vervolgens aangeven hoe tevreden u over deze aspecten bent.

14. We willen graag dat u van onderstaande aspecten aangeeft in hoeverre het voor u van belang is wanneer u met de Waterbus reist.

Omcirkel bij elk aspect het cijfer dat uw mening het beste weergeeft.

Denk er voortdurend aan dat het in deze vraag gaat om **het belang** dat u aan elk van de aspecten hecht wanneer u met de Waterbus reist.

Hoe belangrijk vindt u ...	Helemaal niet belangrijk	Niet zo belangrijk	Redelijk belangrijk	Heel belangrijk
a. De uitstraling van de Waterbus	1	2	3	4
b. De manier waarop de voorzieningen aan wal zijn verzorgd	1	2	3	4
c. De voorzieningen aan wal om de (brom)fiets te stallen of de auto te parkeren	1	2	3	4
d. De veiligheid van de wallocatie bij het wachten op de Waterbus	1	2	3	4
e. Een verzorgd uiterlijk van het personeel op de Waterbus	1	2	3	4
f. Duidelijkheid van de informatie over de Waterbus (zoals aankomst- en vertrektijden, prijzen en vaarttrajecten)	1	2	3	4
g. Het op tijd varen van de Waterbus	1	2	3	4
h. De actualiteit van de informatie over de Waterbus aan wal	1	2	3	4
i. Het op de hoogte worden gehouden door het personeel	1	2	3	4
j. Bereidheid van het personeel van de Waterbus om mij te helpen	1	2	3	4
k. De veiligheid van het varen met de Waterbus	1	2	3	4
l. De bekwaamheid van het personeel op de Waterbus om mijn vragen te beantwoorden	1	2	3	4
m. Het aansluiten van de vaartijden van de Waterbus bij de tijden waarop ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4
n. Het rekening houden met mijn wensen bij de Waterbus	1	2	3	4
o. De frequentie waarmee de Waterbus vaart	1	2	3	4
p. De trajecten waarop de Waterbus vaart	1	2	3	4
q. Een reistijd die concurrerend is met de auto	1	2	3	4
r. Een reistijd die concurrerend is met de trein/bus	1	2	3	4

Vergeet u niet dat het gaat om **het belang** dat u aan elk van de aspecten hecht wanneer u met de Waterbus reist!

Hoe belangrijk vindt u ...	Helemaal niet belangrijk	Niet zo belangrijk	Redelijk belangrijk	Heel belangrijk
s. De mogelijkheid om de (brom)fiets mee te nemen op de Waterbus	1	2	3	4
t. De mate waarin de Waterbus tijdens het varen schommelt	1	2	3	4
u. De voorzieningen op de Waterbus voor een comfortabele reis	1	2	3	4
v. De toegankelijkheid van het schip te voet	1	2	3	4
w. De toegankelijkheid van het schip bij het meenemen van de (brom)fiets	1	2	3	4
x. De hoogte van de tarieven van de Waterbus	1	2	3	4
y. De mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de Fast Ferry	1	2	3	4
z. De mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de trein/bus/tram/metro	1	2	3	4
A. De mogelijkheden om de Waterbus te combineren met gebruik van de auto	1	2	3	4
B. De mogelijkheden om de Waterbus te combineren met gebruik van de (brom)fiets	1	2	3	4
C. Het gemak waarmee de kaartjes voor gebruik van de Waterbus zijn te verkrijgen	1	2	3	4
D. De mogelijkheid om op de Waterbus gebruik te maken van strippenkaarten	1	2	3	4

III. OORDEEL WATERBUS

15. U heeft zojuist aangegeven hoe belangrijk u een aantal aspecten van de Waterbus vindt. We willen ook graag van u weten in hoeverre u **tevreden** bent over deze aspecten. Omcirkel bij elk aspect het cijfer dat uw mening het beste weergeeft.

Denk er voortdurend aan dat het in deze vraag gaat om **uw tevredenheid** over de Waterbus op elk van de aspecten.

Hoe tevreden bent u over ...	Helemaal niet tevreden	Niet zo tevreden	Redelijk tevreden	Heel tevreden
a. De uitstraling van de Waterbus	1	2	3	4
b. De manier waarop de voorzieningen aan wal zijn verzorgd	1	2	3	4
c. De voorzieningen aan wal om de (brom)fiets te stallen of de auto te parkeren	1	2	3	4
d. De veiligheid van de wallocatie bij het wachten op de Waterbus	1	2	3	4
e. Een verzorgd uiterlijk van het personeel op de Waterbus	1	2	3	4
f. De duidelijkheid van de informatie die over de Waterbus te verkrijgen is (zoals aankomst- en vertrektijden, prijzen en vaarttrajecten)	1	2	3	4
g. Het op tijd varen van de Waterbus	1	2	3	4
h. De actualiteit van de informatie over de Waterbus aan wal	1	2	3	4
i. Het op de hoogte worden gehouden door het personeel	1	2	3	4
j. De bereidheid van het personeel van de Waterbus om mij te helpen	1	2	3	4
k. De veiligheid van het varen met de Waterbus	1	2	3	4
l. De bekwaamheid van het personeel op de Waterbus om mijn vragen te beantwoorden	1	2	3	4
m. Het aansluiten van de vaartijden van de Waterbus bij de tijden waarop ik er gebruik van wil maken	1	2	3	4
n. Het rekening houden met mijn wensen bij de Waterbus	1	2	3	4
o. De frequentie waarmee de Waterbus vaart	1	2	3	4
p. De trajecten waarop de Waterbus vaart	1	2	3	4
q. Een reistijd die concurrerend is met de auto	1	2	3	4
r. Een reistijd die concurrerend is met de trein/bus	1	2	3	4
s. De mogelijkheid om de (brom)fiets mee te nemen op de Waterbus	1	2	3	4
t. De mate waarin de Waterbus tijdens het varen schommelt	1	2	3	4

Denk er voortdurend aan dat het in deze vraag gaat om **uw tevredenheid** over de Waterbus op elk van de aspecten.

Hoe tevreden bent u over ...	Helemaal niet tevreden	Niet zo tevreden	Redelijk tevreden	Heel tevreden
u. De voorzieningen op de Waterbus voor een comfortabele reis	1	2	3	4
v. De toegankelijkheid van het schip te voet	1	2	3	4
w. De toegankelijkheid van het schip bij het meenemen van de (brom)fiets	1	2	3	4
x. De hoogte van de tarieven van de Waterbus	1	2	3	4
y. De mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de Fast Ferry	1	2	3	4
z. De mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de trein/bus/tram/metro	1	2	3	4
A. De mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de auto	1	2	3	4
B. De mogelijkheden om de Waterbus te combineren met de (brom)fiets	1	2	3	4
C. Het gemak waarmee de kaartjes voor gebruik van de Waterbus zijn te verkrijgen	1	2	3	4
D. De mogelijkheid om op de Waterbus gebruik te maken van strippenkaarten	1	2	3	4

- 16a. U heeft zojuist aangegeven hoe tevreden u bent over allerlei aspecten van de Waterbus. We willen ook graag van u weten wat u van de manier van reizen met de Waterbus in zijn **totaliteit** vindt.

1. zeer goed
2. goed
3. redelijk
4. slecht
5. zeer slecht

Vraag 16b hoeft u alleen te beantwoorden indien u bij vraag 16a heeft aangegeven dat u de manier van reizen met de Waterbus slecht of zeer slecht vindt.

- 16b. Kunt u aangegeven wat u (zeer) slecht vindt aan het reizen met de Waterbus?

.....

.....

17. Wat zou volgens u bij de Waterbus verbeterd moeten worden, zodat het reizen met de Waterbus voor u aantrekkelijker wordt?
-
-

IV. VERANDERING REISGEDRAG

In het nu volgende onderdeel van de vragenlijst stellen we u een paar vragen die gaan over het al dan niet veranderen van uw reisgedrag door de komst van de Waterbus.

18. De Waterbus vaart sinds 1 november 1999 tussen de Drechtsteden. Op welke manier reisde u voorheen op het traject waarvoor u nu de Waterbus gebruikt?
- Als u op meerdere trajecten gebruik maakt van de Waterbus, gaat u dan uit van het traject waarop u de Waterbus het meest gebruikt.*
1. met de auto
 2. met de fiets
 3. met de bromfiets
 4. met de bus
 5. met de trein
 6. met het veer
 7. anders, namelijk
 8. ik had de reis dan niet gemaakt
 9. ik heb vroeger niet op dit traject gereisd
19. Ook nu de Waterbus in het Drechtstedengebied vaart, kunt u natuurlijk gebruik maken van alternatieven, zoals de auto of de bus. Als u bij uw reis geen gebruik had kunnen maken van de Waterbus, op welke manier had u dan deze reis gemaakt?
- Als u op meerdere trajecten gebruik maakt van de Waterbus, gaat u dan uit van het traject waarop u de Waterbus het meest gebruikt.*
1. met de auto
 2. met de fiets
 3. met de bromfiets
 4. met de bus
 5. met de trein
 6. anders, namelijk
 7. ik had de reis dan niet gemaakt
20. Het kan zijn dat u, door de komst van de Waterbus, vaker bent gaan reizen dan u daarvoor deed. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u in Alblasterdam woont en sinds de komst van de Waterbus vaker in Dordrecht bent gaan winkelen, of dat u vanuit Sliedrecht vaker op bezoek bent gegaan bij familie in Zwijndrecht. Is dat bij u het geval?
1. ja, ik ben vaker gaan reizen
 2. nee, ik ben niet vaker gaan reizen

V. ALGEMEEN

Tenslotte zouden we u nog graag een paar algemene vragen willen stellen.

21. Waar woont u?
1. Alblasterdam
 2. Dordrecht
 3. Hendrik-Ido-Ambacht
 4. Papendrecht
 5. Sliedrecht
 6. Zwijndrecht
 7. ergens anders, namelijk
22. Wat is de postcode van uw woonadres?
-
23. Heeft u de beschikking over een auto?
1. ja, een eigen auto
 2. ja, een lease- of bedrijfsauto
 3. ja, van iemand anders in mijn huishouden
 4. nee
24. Tot welke van de onderstaande groepen rekent u zich?
1. werkend, voltijd (24 uur per week of meer)
 2. werkend, deeltijd (minder dan 24 uur per week)
 3. onderwijs volgend
 4. vooral huishoudelijk of onbetaald werk ('huisvrouw'/'huisman')
 5. met pensioen, in de VUT of anderszins niet (meer) werkend
 6. tot geen van deze groepen
25. Bent u man of vrouw?
1. man
 2. vrouw
26. Wat is uw leeftijd?
1. jonger dan 18 jaar
 2. 18 – 34 jaar
 3. 35 – 49 jaar
 4. 50 jaar of ouder

27. Heeft u nog vragen of opmerkingen over het onderzoek of de Waterbus?

.....

.....

.....

.....

28. Als u mee wilt doen met de verloting van de twee dinerbonnen ter waarden van f125,- kunt u hieronder uw volledige adres invullen:

Naam:

Straat:

Postcode en woonplaats:

Graag zouden wij in de periode van 16 t/m 27 oktober nog met een aantal mensen, die de enquête hebben ingevuld, doorpraten over het reizen met de Waterbus. We zullen proberen om de gesprekken zo dicht mogelijk bij u in de buurt te organiseren. Als dank voor uw mogelijke medewerking ontvangt u een cadeaubon van f 25,- (en eventueel gemaakte reiskosten).

29. Bent u bereid om aan een groepsdiscussie deel te nemen?

1. nee
2. ja → noteer hieronder a.u.b. uw telefoonnummer en, indien u dit bij vraag 29 niet al heeft opgegeven, ook uw naam!

Naam:

Telefoonnummer overdag:

Telefoonnummer 's avonds:

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage 3 Script telefonisch onderzoek onder potentiële en ex-gebruikers

CATI-programma

```

        if $status=1 OR $status>=5 goto Hallo
        if %G1 AND @GEBIED=1 then $einde = 21
        if %G2 AND @GEBIED=2 then $einde = 22
        if %G3 AND @GEBIED=3 then $einde = 23
        if %G4 AND @GEBIED=4 then $einde = 24
        if %G5 AND @GEBIED=5 then $einde = 25
        if %G6 AND @GEBIED=6 then $einde = 26
        if %G7 AND @GEBIED=7 then $einde = 27
Hallo
        dag1 = "morgen"
        if $time >= 12 then dag1 = "middag"
        if $time >= 18 then dag1 = "navond"
        dag2 = "dag"
        if $time >= 18 then dag2 = "avond"
        random range 0.1: [1, 2]
        goto 27
    
```

Vraag: 0.1 (Intro)

Goede#dag1#, u spreekt met # \$name#
van DESAN Marktonderzoek in Amsterdam.

Momenteel zijn wij in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat bezig met een onderzoek naar het gebruik van twee vormen van openbaar vervoer over water: de Fast Ferry en de Waterbus. De Fast Ferry vaart tussen Dordrecht, Ridderkerk en Rotterdam en de Waterbus vaart in het Drechtstedengebied.

Ik zou graag willen spreken met de persoon van 15 jaar of ouder in uw huishouden die als eerste jarig is en op dit moment aanwezig is. Bent u dat?

< INDIEN JUISTE PERSOON AAN DE LIJN >

Mag ik even van uw tijd gebruik maken? Het onderzoek duurt ongeveer 5 tot 10 minuten.

< INDIEN NIET AANWEZIG OF NU GEEN TIJD --> AFSpraak maken via <F9> ! >

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 0.2 (Intro2)

Goede#dag1#, u spreekt met # \$name#
van DESAN Marktonderzoek in Amsterdam.

Momenteel zijn wij in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat bezig met een onderzoek naar het gebruik van twee vormen van openbaar vervoer over water: de Waterbus en de Fast Ferry. De Waterbus vaart in het Drechtstedengebied en de Fast Ferry vaart tussen Dordrecht, Ridderkerk en Rotterdam.

Ik zou graag willen spreken met de persoon van 15 jaar of ouder in uw huishouden die als eerste jarig is en op dit moment aanwezig is. Bent u dat?

< INDIEN JUISTE PERSOON AAN DE LIJN >

Mag ik even van uw tijd gebruik maken? Het onderzoek duurt ongeveer 5 tot 10 minuten.

< INDIEN NIET AANWEZIG OF NU GEEN TIJD --> AFSpraak maken via <F9> ! >

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 27

Voordat we beginnen met dit onderzoek, mag ik vragen wat u leeftijd is?

CATI-programma

.....jaar

Antwoord : ..

if ?27 >= 65 goto Helaas2

Vraag: 1

Gebruikt u momenteel wel eens de Fast Ferry?

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

if ?1 ne 2 goto 13

Vraag: 2

Heeft u in het verleden wel eens gebruik gemaakt van de Fast Ferry?

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

if ?2 ne 1 goto 4.0

Vraag: 3

Waarom maakt u nu geen gebruik meer van de Fast Ferry?

- 1 Fast Ferry vaart niet op gewenste momenten/ ik wil vroeger of later
- 10 > reizen
- 2 Fast Ferry doet er te lang over
- 3 Fast Ferry is te duur
- 4 aankomsttijd (vertrektijd) Fast Ferry sluit niet goed aan op het
- 40 > natransport (voortransport) (trein, bus, tram, metro of Waterbus)
- 5 Fast Ferry heeft verkeerde aankomst- of vertreklocaties
- 6 vertrektijden van Fast Ferry zijn niet betrouwbaar genoeg
- 7 ik reis liever met de auto
- 8 ik reis liever met de trein
- 9 reis niet meer op dat traject
- 98 andere reden, nl:.....

Antwoord (max. 12) : ..

if ?3 ne 98 goto 10

Vraag: 3.98

Waarom maakt u nu geen gebruik meer van de Fast Ferry? - ANDERE REDEN, NL.:

Antwoord : (open vraag)

goto 10

Vraag: 4.0

Ik zal u kort iets vertellen over de Fast Ferry.

De Fast Ferry vaart elke 40 minuten van de Merwedekade in Dordrecht via De Schans in Ridderkerk naar Rotterdam Leuvehaven (en andersom) en doet hier 35 minuten over. De Fast Ferry vaart doordeweeks tussen half zeven 's ochtends en 8 uur 's avonds. In het weekend is er een iets andere dienstregeling. Een enkele reis Dordrecht-Rotterdam kost f6,50.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 4.1

Nu u dit zo hoort, denkt u in de toekomst wel eens gebruik te gaan maken van de Fast Ferry?

< ENQ.: LEES OP >

- 1 ja, zeer zeker
- 2 ja, waarschijnlijk wel
- 3 nee, waarschijnlijk niet
- 4 nee, zeker niet
- 5 dat weet ik nog niet

Antwoord : .

if ?4.1 = 3 OR ?4.1 = 4 goto 6

Vraag: 5

Hoe groot schat u de kans in dat u in de toekomst gebruik zult maken van de Fast Ferry? Probeert u de kans in te schatten tussen de 0 en 100%.

Antwoord : ...

goto 7

Vraag: 6

Waarom zult u geen gebruik maken van de Fast Ferry?

- 1 Fast Ferry vaart niet op gewenste momenten
- 2 Fast Ferry doet er te lang over
- 3 Fast Ferry is te duur
- 4 aankomsttijd (vertrektijd) Fast Ferry sluit niet goed aan op het
- 40 >natransport (voortransport) (trein, bus, tram, metro of Waterbus)
- 5 Fast Ferry heeft verkeerde aankomst- of vertreklocaties
- 6 vertrektijden van Fast Ferry zijn niet betrouwbaar genoeg
- 7 ik reis liever met de auto
- 8 ik reis liever met de trein
- 9 reis niet op dat traject
- 98 andere reden, nl:.....

Antwoord (max. 11) : ..

if ?6 ne 98 goto 13

Vraag: 6.98

Waarom zult u geen gebruik maken van de Fast Ferry? - ANDERE REDEN, NL:

Antwoord : (open vraag)

goto 13

Vraag: 7

Voor welke reisdoelen denkt u in de toekomst vooral gebruik te maken van de Fast Ferry?

< ENQ.: MAXIMAAL 2 ANTWOORDEN MOGELIJK >

- 1 voor het werk
- 2 om onderwijs te volgen
- 3 om te winkelen
- 4 om op bezoek te gaan bij vrienden of familie
- 5 om een dagje op stap te gaan
- 6 verschilt heel erg

98 anders, namelijk:.....

Antwoord (max. 7) : ..

if ?7 ne 98 goto 8

Vraag: 7.98

Voor welke reisdoelen denkt u in de toekomst vooral gebruik te maken van de Fast Ferry? - ANDERS, NAMELIJK:

Antwoord : (open vraag)

Vraag: 8

Hoe vaak denkt u in de toekomst gebruik te maken van de Fast Ferry?

< ENQ.: LEES OP >

- 1 (bijna) dagelijks
- 2 een paar keer per week
- 3 één keer per week
- 4 een paar keer per maand
- 5 één keer per maand
- 6 een paar keer per jaar

Antwoord : .

Vraag: 9

Zou u eventueel bereid zijn om de Fast Ferry in de periode van 9 tot en met 22 oktober een paar keer kosteloos uit te proberen? Het is dan wel de bedoeling dat wij u daarna in een gesprek naar uw ervaringen vragen.

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

if ?9 = 1 then ?RESULT = 1
if ?9 ne 1 goto 13

Vraag: 9.1

We zullen u daarvoor binnenkort wellicht benaderen.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

goto 13

Vraag: 10

Voor welke reisdoelen heeft u in het verleden vooral gebruik gemaakt van de Fast Ferry?

< ENQ.: MAXIMAAL 2 ANTWOORDEN MOGELIJK >

- 1 voor het werk
- 2 om onderwijs te volgen
- 3 om te winkelen
- 4 om op bezoek te gaan bij vrienden of familie
- 5 om een dagje op stap te gaan
- 6 verschilt heel erg
- 98 anders, namelijk:.....

Antwoord (max. 7) : ..

if ?10 ne 98 goto 11

CATI-programma

Vraag: 10.98

Voor welke reisdoelen heeft u in het verleden vooral gebruik gemaakt van de Fast Ferry? - ANDERS NAMELIJK:

Antwoord : (open vraag)

Vraag: 11

Hoe vaak maakte u voorheen gebruik van de Fast Ferry?

< ENQ.: LEES OP >

- 1 (bijna) dagelijks
- 2 een paar keer per week
- 3 één keer per week
- 4 een paar keer per maand
- 5 één keer per maand
- 6 een paar keer per jaar
- 7 ik heb nog maar één keer gebruik gemaakt van de Fast Ferry

Antwoord : .

Vraag: 12

Bent u eventueel bereid om in een gesprek over uw ervaringen met de Fast Ferry te praten?

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

if ?12 = 1 then ?RESULT = 2
if ?12 ne 1 goto 13

Vraag: 12.1

We zullen u daarvoor binnenkort wellicht benaderen.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 13

De Waterbus vaart tussen de plaatsen Dordrecht, Zwijndrecht, Papendrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam. Gebruikt u momenteel wel eens de Waterbus?

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

if ?13 = 1 AND ?1 = 1 goto Helaas
if ?13 = 1 goto 28

Vraag: 14

Heeft u in het verleden wel eens gebruik gemaakt van de Waterbus?

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

Vraag: 15

Heeft u in het verleden wel eens gebruik gemaakt van de vroegere veerponten?

CATI-programma

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

```

if (?14 = 2 OR MISSING(?14)) AND (?15 = 2 OR MISSING(?15))
  goto 17.0
gebruik = ""
if ?14 = 1 then gebruik = " meer"

```

Vraag: 16

Waarom maakt u nu geen gebruik#gebruik# van de Waterbus?

- 1 Waterbus vaart niet op gewenste momenten
- 2 Waterbus doet er te lang over
- 3 Waterbus is te duur
- 4 aankomsttijd (vertrektijd) Waterbus sluit niet goed aan op het
- 40 > natransport (voortransport) (bus of Fast Ferry)
- 5 Waterbus heeft verkeerde aankomst- of vertreklocaties
- 6 vertrektijden van Waterbus zijn niet betrouwbaar genoeg
- 7 ik reis liever met de auto
- 8 ik reis liever met de (brom)fiets
- 9 ik reis liever met de bus
- 10 ik reis liever met de trein
- 11 reis niet op dat traject
- 98 andere reden, nl:.....

Antwoord (max. 13) : ..

```

if ?16 ne 98 goto sk6

```

Vraag: 16.98

Waarom maakt u nu geen gebruik#gebruik# van de Waterbus? - ANDERE REDEN
NAMELIJK:

Antwoord : (open vraag)

```

goto sk6

```

Vraag: 17.0

Ik zal u kort iets vertellen over de Waterbus.

Zoals ik zojuist al zei vaart de Waterbus tussen Dordrecht, Zwijndrecht, Papendrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasserdam. In Dordrecht zijn twee aanlegplaatsen: Hooikade en Merwedekade. Tussen Dordrecht, Zwijndrecht en Papendrecht vaart de Waterbus elke 20 minuten, elke 40 minuten gaat er een Waterbus naar Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasserdam.

De boot vaart doordeweeks tussen half zeven 's ochtends en 9 uur 's avonds. Op de koopavond en in het weekend is er een iets andere dienstregeling. Op de Waterbus kun je met een strippenkaart betalen en een enkele reis kost tussen de twee en de zes strippen.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 17.1

Nu u dit zo hoort, denkt u in de toekomst wel eens gebruik te gaan maken van de Waterbus?

< ENQ.: LEES OP >

- 1 ja, zeer zeker
- 2 ja, waarschijnlijk wel

- 3 nee, waarschijnlijk niet
- 4 nee, zeker niet
- 5 dat weet ik nog niet

Antwoord : .

if ?17.1 = 3 OR ?17.1 = 4 goto 19

Vraag: 18

Hoe groot schat u de kans in dat u in de toekomst gebruik zult maken van de Waterbus? Probeert u de kans in te schatten tussen de 0 en 100%.

Antwoord : ...

goto 20

Vraag: 19

Waarom zult u geen gebruik maken van de de Waterbus?

- 1 Waterbus vaart niet op gewenste momenten
- 2 Waterbus doet er te lang over
- 3 Waterbus is te duur
- 4 aankomsttijd (vertrektijd) Waterbus sluit niet goed aan op het
- 40 >natransport(voortransport)(trein, bus, tram, metro of Fast Ferry)
- 5 Waterbus heeft verkeerde aankomst- of vertreklocaties
- 6 vertrektijden van Waterbus zijn niet betrouwbaar genoeg
- 7 ik reis liever met de auto
- 8 ik reis liever met de fiets
- 9 ik reis liever met de bus
- 10 ik reis liever met de trein
- 11 reis niet op dat traject
- 98 andere reden, nl:.....

Antwoord (max. 13) : ..

if ?19 ne 98 goto 28

Vraag: 19.98

Waarom zult u geen gebruik maken van de Waterbus? - ANDERE REDEN, NL:

Antwoord : (open vraag)

goto 28

Vraag: 20

Voor welke reisdoelen denkt u in de toekomst vooral gebruik te maken van de Waterbus?

< ENQ.: MAXIMAAL 2 ANTWOORDEN MOGELIJK >

- 1 voor het werk
- 2 om onderwijs te volgen
- 3 om te winkelen
- 4 om op bezoek te gaan bij vrienden of familie
- 5 om uit te gaan, om te gaan sporten of om naar de film of
- 50 > schouwburg te gaan
- 6 om een dagje op stap te gaan
- 7 verschilt heel erg
- 98 anders, namelijk:.....

Antwoord (max. 9) : ..

if ?20 ne 98 goto 21

Vraag: 20.98

Voor welke reisdoelen denkt u in de toekomst vooral gebruik te maken van de Fast Ferry? - ANDERS, NAMELIJK:

Antwoord : (open vraag)

Vraag: 21

Hoe vaak denkt u in de toekomst gebruik te maken van de Waterbus?

< ENQ.: LEES OP >

- 1 (bijna) dagelijks
- 2 een paar keer per week
- 3 één keer per week
- 4 een paar keer per maand
- 5 één keer per maand
- 6 een paar keer per jaar

Antwoord : .

Vraag: 22

Zou u eventueel bereid zijn om de Waterbus in de periode van 9 tot en met 22 oktober een paar keer kosteloos uit te proberen? Het is dan wel de bedoeling dat wij u daarna in een gesprek naar uw ervaringen vragen.

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

```
if ?22 = 1 then ?RESULT = 3
if ?22 ne 1 goto 28
```

Vraag: 22.1

We zullen u daarvoor binnenkort wellicht benaderen.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

```
goto 28
sk6 if ?14 ne 1 goto sk5
```

Vraag: 23

Voor welke reisdoelen heeft u in het verleden vooral gebruik gemaakt van de Waterbus?

< ENQ.: MAXIMAAL 2 ANTWOORDEN MOGELIJK >

- 1 voor het werk
- 2 om onderwijs te volgen
- 3 om te winkelen
- 4 om op bezoek te gaan bij vrienden of familie
- 5 om uit te gaan, om te gaan sporten of naar de film of
- 50 > schouwburg te gaan
- 6 om een dagje op stap te gaan
- 7 verschilt heel erg
- 98 anders, namelijk:.....

Antwoord (max. 9) : ..

```
if ?23 ne 98 goto 24
```

Vraag: 23.98

Voor welke reisdoelen heeft u in het verleden vooral gebruik gemaakt van de Waterbus? - ANDERS NAMELIJK:

Antwoord : (open vraag)

Vraag: 24

Hoe vaak maakte u voorheen gebruik van de Waterbus?

< ENQ.: LEES OP >

- 1 (bijna) dagelijks
- 2 een paar keer per week
- 3 één keer per week
- 4 een paar keer per maand
- 5 één keer per maand
- 6 een paar keer per jaar
- 7 of heeft u nog maar één keer gebruik gemaakt van de Waterbus

Antwoord : .

Vraag: 25

Bent u eventueel bereid om in een gesprek over uw ervaringen met de Waterbus te praten?

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

```
if ?25 = 1 then ?RESULT = 4
if ?25 ne 1 goto 28
```

Vraag: 25.1

We zullen u daarvoor binnenkort wellicht benaderen.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

```
goto 28
sk5 if ?15 ne 1 goto 28
```

Vraag: 123

Voor welke reisdoelen heeft u in het verleden vooral gebruik gemaakt van een veerpont?

< ENQ.: MAXIMAAL 2 ANTWOORDEN MOGELIJK >

- 1 voor het werk
- 2 om onderwijs te volgen
- 3 om te winkelen
- 4 om op bezoek te gaan bij vrienden of familie
- 5 om uit te gaan, om te gaan sporten of naar de film of
- 50 > schouwburg te gaan
- 6 om een dagje op stap te gaan
- 7 verschilt heel erg
- 98 anders, namelijk:.....

Antwoord (max. 9) : ..

```
if ?123 ne 98 goto 124
```

Vraag: 123.98

Voor welke reisdoelen heeft u in het verleden vooral gebruik gemaakt van een veerpont? - ANDERS NAMELIJK:

CATI-programma

Antwoord : (open vraag)

Vraag: 124

Hoe vaak maakte u voorheen gebruik van een veerpont?

< ENQ.: LEES OP >

- 1 (bijna) dagelijks
- 2 een paar keer per week
- 3 één keer per week
- 4 een paar keer per maand
- 5 één keer per maand
- 6 een paar keer per jaar
- 7 of heeft u nog maar één keer gebruik gemaakt van een veerpont

Antwoord : .

Vraag: 125

Bent u eventueel bereid om in een gesprek over uw ervaringen met veerponten te praten?

- 1 ja
- 2 nee

Antwoord : .

if ?125 = 1 then ?RESULT = 5
if ?125 ne 1 goto 28

Vraag: 125.1

We zullen u daarvoor binnenkort wellicht benaderen.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 28

< NOTEER HET GESLACHT, ZONDER TE VRAGEN >

- 1 man
- 2 vrouw

Antwoord : .

Vraag: 29

Van welke van de volgende vervoermiddelen maakt u het meest gebruik?
Maakt u het meest gebruik van?

< ENQ.: LEES OP >

- 1 auto (als bestuurder of als passagier)
- 2 trein
- 3 bus
- 4 tram of metro
- 5 (brom)fiets

Antwoord : .

if ?9 = 1 OR ?12 = 1 OR ?22 = 1 OR ?25=1 OR ?125=1 goto sk0
goto sk4

Vraag: 30 (sk0)

U heeft eerder in deze vragenlijst aangegeven dat u bereid bent om eventueel in een gesprek over uw ervaringen te praten.

Mogen wij uw naam en adresgegevens noteren?

Noteer naam:

ENQ: eerst voorletters dan indien aanwezig een voorvoegsel en
dan de achternaam -> denk aan hoofdletters, bijvoorbeeld:

J.P. van Puffelen

Antwoord

:

.....
?NAAM = ?30

Vraag: 31

Wij hebben van u de volgende adresgegevens en telefoonnummer:

#@STRAAT# #@NUMMER#
#@POSTCODE#
#@PLAATS#

TEL: #@TELEFOON#

Kloppen deze gegevens?

< ENQ.: LET OP, MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK >

- 1 Ja
- 2 Nee, het adres klopt niet
- 3 Nee, de postcode klopt niet
- 4 Nee, de plaatsnaam klopt niet
- 5 Nee, het telefoonnummer klopt niet

Antwoord (max. 5) : .

```
if ?31=1 then ?ADRES = @STRAAT + @NUMMER
if ?31=1 then ?POSTC = @POSTCODE
if ?31=1 then ?WOONPL = @PLAATS
if ?31=1 then ?TEL = @TELEFOON
if ?31 ne 2 goto sk1
```

Vraag: 32

Noteer Adres:

Antwoord

.....:

sk1 ?adres = ?32
 if ?31 ne 3 goto sk2

Vraag: 33
Noteer Postcode:

Antwoord :.... ..

sk2 ?postc = ?33
 if ?31 ne 4 goto sk3

Vraag: 34
Noteer Woonplaats:

Antwoord

CATI-programma

:

.....
 sk3 ?woonpl = ?34
 if ?31 ne 5 goto sk4

Vraag: 35
 Noteer Telefoonnummer:

Antwoord :.....

sk4 ?tel = ?35
 if ?1 = 1 AND ?13 = 2 goto 999.2
 if ?1 = 2 AND ?13 = 1 goto 999.3
 goto Einde

Vraag: 999.2
 Dan waren dat al mijn vragen.

Wanneer u graag uw mening wilt geven over het gebruik van de Fast Ferry, kunt u een vragenlijst op de boot verkrijgen. De vragenlijsten liggen op dit moment op de Fast Ferry.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

goto Einde

Vraag: 999.3
 Dan waren dat al mijn vragen.

Wanneer u graag uw mening wilt geven over het gebruik van de Waterbus, kunt u een vragenlijst op de boot verkrijgen. De vragenlijsten liggen op dit moment op de Waterbus.

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 999.0 (Einde)
 Heeft u zelf nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit gesprek?

Dan wil ik u vriendelijk bedanken voor uw medewerking en wens ik u nog een prettige #dag2#.

Antwoord : (open vraag)

Vraag: 999.9 (Exit)

Einde vragenlijst.

goto up

Vraag: 999.1 (Helaas)
 Dan valt u helaas buiten onze doelgroep.

Wanneer u graag uw mening wilt geven over het gebruik van de Waterbus en de

CATI-programma

Fast Ferry, kunt u een vragenlijst op de boot verkrijgen. De vragenlijsten liggen op dit moment op zowel de Waterbus als de Fast Ferry.

Ik wil u vriendelijk bedanken voor uw medewerking, en wens ik u nog een prettige #dag2#

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 999.8

(Exit2)

Einde vragenlijst.

```

up          goto $einde
            if $status=1 goto $einde
            if @GEBIED=1 then %G1 = 1
            if @GEBIED=2 then %G2 = 1
            if @GEBIED=3 then %G3 = 1
            if @GEBIED=4 then %G4 = 1
            if @GEBIED=5 then %G5 = 1
            if @GEBIED=6 then %G6 = 1
            if @GEBIED=7 then %G7 = 1
            goto $einde
    
```

Vraag: 1000

(RESULT)

Resultvraag:

- 1 Bereid om Fast Ferry te proberen
- 2 Bereid om in een gesprek over Fast Ferry te praten
- 3 Bereid om de Waterbus te proberen
- 4 Bereid om in een gesprek over de Waterbus te praten
- 5 Bereid om in een gesprek over veerponten te praten
- 6 screener

Antwoord (max. 6) : .

Vraag: 1001

(QUOTA)

Quotavraag:

- 1 Gebied 1
- 2 Gebied 2
- 3 Gebied 3
- 4 Gebied 4
- 5 Gebied 5
- 6 Gebied 6
- 7 Gebied 7

Antwoord : .

Vraag: 1002

(NAAM)

Naam:

Antwoord

:

.....
Vraag: 1003 (ADRES)

Noteer Adres:

Antwoord

:

.....

Vraag: 1004 (POSTC)

Noteer Postcode:

Antwoord :.... ..

Vraag: 1005 (WOONPL)

Noteer Woonplaats:

Antwoord

:

Vraag: 1006 (TEL)
Noteer Telefoonnummer:

Antwoord :

Vraag: 999.4 (Helaas2)

Dan valt u helaas buiten onze doelgroep. Wij zijn voor dit onderzoek alleen nog op zoek naar respondenten onder de 65 jaar.

Wanneer u graag uw mening wilt geven over het gebruik van de Waterbus en de Fast Ferry, kunt u een vragenlijst op de boot verkrijgen. De vragenlijsten liggen op dit moment op zowel de Waterbus als de Fast Ferry.

Ik wil u vriendelijk bedanken voor uw medewerking, en wens ik u nog een prettige #dag2#

< DOOR NAAR VOLGEND SCHERM >

Vraag: 999.5 (Exit3)

Einde vragenlijst.

?RESULT = 6
goto \$einde

Bijlage 4 Verslag groepsdiscussie Fast Ferry

Verslag van de groepsdiscussie "Fast Ferry" gehouden op 16 oktober 2000 te Rotterdam

Aanwezig:	Deelnemers groepsdiscussie Fast Ferry
Gespreksleider:	Klaas Veenma, Traffic Test
Verslag opgesteld door:	Jolieke Mesken, Traffic Test
Datum:	24-10-2000
Verslagnummer:	Fast ferry.groepsdiscussie.16okt
Projectnummer:	EXT99-50

1. Inleiding

Om 20.00 uur wordt de bijeenkomst geopend door de heer Veenma van Traffic Test. Hij legt kort uit wat de bedoeling is van de avond. De aanwezigen hebben allemaal eerder een vragenlijst ingevuld, die deel uitmaakte van het kwantitatief onderzoek naar de Fast Ferry en de Waterbus. Zij hebben in deze vragenlijst aangegeven dat ze – indien ze daarvoor zouden worden gevraagd – ook bereid zouden zijn mee te werken aan het kwalitatief onderzoek. De groepsdiscussie van vanavond vormt een onderdeel van dit kwalitatief onderzoek. Een aantal zaken uit het kwantitatief onderzoek zullen in de groepsdiscussie wat meer in detail worden doorgesproken. Uiteindelijk wordt op basis van zowel het kwantitatief als het kwalitatief onderzoek een advies gegeven aan de AVV, die op haar beurt advies uitbrengt aan de Fast Ferry (in het vervolg afgekort met FF).

Er wordt begonnen met een voorstelrondje:

- De heer R. (1): projectmanager IT, gebruikt zowel lease auto als FF voor woon-werk. Frequentie van gebruik FF varieert maar is gemiddeld zo'n 8 keer per week (enkele reizen).
- De heer R. (2): werkt bij een technisch ingenieurbureau. Woont in Ridderkerk. Gebruikt of de auto, of de FF om naar het werk te gaan: hangt af van de situatie (o.a. weersomstandigheden). Gemiddeld 1 a 2 keer per week.
- De heer S.: woont in Ridderkerk, werkt voor Smit International. Gebruikt de FF om naar het werk te gaan.
- Mevrouw L.: woont ook in Ridderkerk, gebruikt de FF om naar het werk in Dordrecht te reizen.
- De heer G. is gepensioneerd en gebruikt de FF 2 à 3 keer per jaar.
- Mevrouw Z. woont en werkt in Dordrecht. Vindt openbaar vervoer leuk en de FF een leuk initiatief, maar ziet wel bottlenecks.

2. In het kort meningen over de Fast Ferry

Gevraagd naar een kort en bondig oordeel over het reizen met de Fast Ferry komt men met het volgende:

- Goed
- Als je er eenmaal op zit gaat het snel
- Ideale verbinding
- Heel fijn
- Fantastisch vervoermiddel
- Gemiddeld goed maar wel kanttekeningen

3. Voordelen

Positieve punten ten opzichte van bijvoorbeeld trein of auto zijn volgens de aanwezigen (clustering achteraf aangebracht):

Ontspannen manier van reizen

- Het is veel meer ontspannen dan met de auto, het gaat vrij snel, je kunt de fiets meenemen
- De sfeer om te wachten is leuker dan die op CS
- Minder stress
- Uitzicht is leuk en dat geldt zelfs als je de FF elke dag gebruikt
- Vakantiegevoel: het water geeft een bepaalde rust, je kunt (letterlijk) het werk "laten varen" (*opmerking: tot nu toe is het wel steeds redelijk weer geweest...*)

Dienstregeling en reistijd

- De dienstregeling komt veel beter uit dan de dienstregeling van de bus
- De FF gaat nog tot vrij laat (19.00 / 19.30): de bussen gaan dan niet meer in sneldienst
- Tijden zijn ideaal
- Sneller dan de bus (niet voor iedereen) en als er file is ook sneller dan de auto
- Handig als je woont of werkt vlakbij begin- of eindpunt
- Meer zekerheid m.b.t. reistijd

Service en comfort

- Er werken representatieve, vriendelijke en klantgerichte mensen: er wordt koffie rondgebracht, de behandeling is correct, men voelt zich echt klant
- Stoelen zijn goed
- De FF voelt aan als een veilig vervoermiddel, zowel bij het wachten als tijdens het varen
- Er is een toilet aan boord
- Toegankelijkheid is goed, ook voor invaliden

4. Nadelen

De volgende nadelen of problemen die men ervaart bij het gebruik van de Fast Ferry komen tijdens de groepsdiscussie naar voren (clustering achteraf aangebracht):

Dienstregeling en reistijd

- Ruimere vaartijden: de FF zou langer moeten doorvaren. Dan zou men de FF ook meer voor privé gebruiken, bv voor uit eten, winkelen op koopavond, bioscoop.
- Tussen de middag is er een lange tijd waarin er geen FF vaart
- Bij evenementen zou een nachtboot moeten worden ingezet
- De frequentie hoeft niet per sé te worden opgevoerd, als men maar weet hoe laat de FF gaat
- De 40 minuten dienstregeling is voor sommigen een probleem, zij zien liever dat de FF elk half en elk heel uur vaart. Anderen hebben gewoon altijd een lijstje bij zich
- Aansluiting FF-Waterbus is niet ideaal, hoewel er op de FF wel vaak wordt gevraagd of er nog mensen moeten overstappen op de Waterbus (dus blijkbaar wordt er wel gewacht?)
- Flexibeler inzetbaarheid: als de boot een technische storing heeft moet er een andere boot komen (of bijvoorbeeld de Waterbus inzetten)

Kosten en betaling

- Betalen is een ramp: men wil liever niet op de boot betalen maar in een automaat, die zowel pasjes als papier- en muntgeld accepteert. Nog beter zou zijn als deze automaat op de boot aanwezig zou zijn. Op de boot betalen werkt ook zwartrijden in de hand. Er staat ook nergens aangegeven dat je ook op de boot kunt betalen
- Abonnement is moeilijk te regelen. Kantoortje is maar beperkt open en aan boord hebben de stewards vaak niet de mogelijkheid om het snel te regelen
- Als je een retourtje koopt moet je op dezelfde dag terug: waarom geen strippenkaart?
- Fiets moet gratis meekunnen (kan ook met de metro, Waterbus en met sommige bussen), staat nu vaak onbewaakt bij het opstappunt. Een andere oplossing zou zijn een (bewaakte) fietsenstalling bij opstappunt. De drempel om de fiets te gebruiken voor vervoer wordt dan ook lager. Mensen die ver van het opstappunt wonen gaan misschien om deze reden niet met de FF: je laat veel passagiers "lopen".

Service en comfort

- Fietzers en voetgangers lopen door elkaar heen waardoor je kans loopt op vieze kleding. Men zou fietsers en voetgangers moeten scheiden, bv vóór op de boot voetgangers en achter fietsers. Maar: is er op het achterdek genoeg plaats voor al die fietsen?
- Op de Willemskade is geen bescherming tegen wind en regen als je moet wachten en er zijn geen zitplaatsen. Dit geldt ook in Dordrecht. In Ridderkerk zijn de pontons overkapt: waarom kan dat op de andere opstapplaatsen niet?
- Waarom kost de koffie fl 2,50 terwijl het automatenkoffie is? Er zijn ook weinig consumpties verkrijgbaar
- Je mag niet mobiel bellen op de boot dus graag een munttelefoon aanwezig

- Personeel moet beter letten op herrieschoppers of er moeten "stiltecoupe's komen zoals de eerste klas in de trein. (Hiermee zijn veel mensen het overigens oneens: het blijft wel openbaar vervoer...)
- Onregelmatige snelheden zijn niet comfortabel
- Boten stinken naar diesel

Informatievoorziening

- Als de FF een keer niet komt moet daar informatie over worden verstrekt, bijvoorbeeld door iets op te hangen op de steiger, digitale informatiepanelen te plaatsen of de steward van de boot uit de andere richting informeren, zodat die de passagiers op de steiger kan vertellen wat er aan de hand is.
- Er moet een centraal informatienummer komen dat je kunt bellen, bijvoorbeeld om bij mist te vragen of de FF wel vaart op die dag
- Er moet meer reclame worden gemaakt: veel mensen weten niet eens dat de FF bestaat

5. Verbeterpunten

Aan het eind van de bijeenkomst wordt eenieder gevraagd aan te geven wat voor hem of haar de belangrijkste verbeterpunten zijn voor de Fast Ferry. Men komt met de volgende verbeteringen (clustering achteraf aangebracht):

Dienstregeling en reistijd

- De FF moet tot later op de dag varen, bijvoorbeeld tot 0.00 en ook graag op koopavonden en tussen de middag
- De FF moet langer varen met evenementen
- De FF zou ook moeten stoppen bij de pontons van Hendrik Ido Ambacht en Alblasterdam
- Doortrekken van routes, de FF meer toeristisch exploiteren en de VVV's erbij betrekken
- Onderzoek doen naar de bezwaren van binnenvaartschippers over de snelheid: kan de FF niet sneller varen?

Kosten en betaling

- Fiets moet gratis meekunnen

Service en comfort

- Frisdrank-, koffie- en kaartjesautomaat op de boot
- Pontons beschermen tegen wind en regen

Informatievoorziening

- Betere informatievoorziening bij uitval van boten
- Meer reclame maken. Ook van belang voor huidige passagiers want dan blijft de FF langer varen

DE DISCUSSIE WORDT ONDER DANKZEGGING VOOR DE MEDEWERKING GESLOTEN.

Bijlage 5 Verslag groepsdiscussie Waterbus

Verslag van de groepsdiscussie "Waterbus" gehouden op 18 oktober 2000 te Dordrecht

Aanwezig:	Deelnemers groepsdiscussie Waterbus
Gespreksleider:	Hans van Altena, Traffic Test
Verslag opgesteld door:	Els van der Meijden, Traffic Test
Datum:	22 november 2000
Verslagnummer:	Waterbus.groepsdiscussie.18okt
Projectnummer:	EXT99-50

1. Opening

De discussie-avond wordt geopend middels een hartelijk welkom en het verklaren van het doel en de opbouw van de avond (in het vervolg wordt de afkorting 'WB' gebruikt voor Waterbus).

2. Voorstelronde

Iedereen stelt zich kort voor aan de anderen:

- Mevr. L.: van beroep slager en sinds kort woonachtig in Sliedrecht, daarvoor in Zwijndrecht. Is zeer positief over de WB en gebruikt deze voor recreatieve reizen naar Dordrecht.
- Mevr. S.: van beroep bibliothecaresse te Zwijndrecht, woont in centrum Dordrecht, reist gehele week tot volle tevredenheid, voor haar werk, met de WB.
- Dhr. De K.: van beroep projectleider bij Siemens, gebruikt de WB alleen recreatief, is daarover zeer positief.
- Dhr. T.: werkzaam bij St. Werkgelegenheid te Papendrecht, woont in centrum Dordrecht, forenst gehele week, met medeneming van de fiets tot tevredenheid met de WB.
- Dhr. G.: op school/soms werk gehele week in Papendrecht, woont in centrum Dordrecht. Gehele week, met medeneming van de fiets, gebruikmakend van de WB.
- Dhr. B. (1): van beroep consultant, woonachtig in Sliedrecht, maakt recreatief gebruik van de WB.
- Mevr. B.: van beroep gemeenteraadslid van Sliedrecht, maakt recreatief gebruik van de WB en is daar vurig aanhangster van.
- Dhr. B. (2): gepensioneerd medewerker computerbedrijf, maakt recreatief (boodschappen) gebruik van de WB.
- Dhr. D.: woonachtig te Papendrecht, maakt recreatief gebruik van de WB.
- Mevr. H.: woonachtig te Papendrecht, maakt recreatief gebruik van de WB, vooral naar familie in H.I. Ambacht.

3. In het kort meningen over de waterbus

Iedereen geeft zijn of haar oordeel over de Waterbus. Deze luidt als volgt:

- Ideaal, met schoonheidsfoutjes.
- Relaxte manier van reizen, vooral in de spits.
- Klantvriendelijk personeel.
- Geen overvol OV, en het geeft geen negatief beeld dat er soms weinig reizigers zijn.
- Fietsvervoer gratis.
- Hoewel er historisch reeds een pontje was, is dit een prima aanvulling.
- Zitcomfort prima.
- "Op de WB laat je de wereld even achter je, alles is schoon (geen graffiti) en rustig".
- "Het is een klein feestje"

4. Voordelen

Positieve punten van het reizen met de Waterbus zijn volgens de aanwezigen (clustering achteraf aangebracht):

Dienstregeling en reistijd

- Sliedrecht, H.I.Ambacht en Alblasserdam nu in één keer bereikbaar, niet meer eindeloos overstappen.
- Stipte dienstregeling (timetables aan boord verkrijgbaar, wel onduidelijkheid bij storingen).
- De WB is snel en kan het scheepvaartverkeer omzeilen, tussen de gaten door, i.p.v. te moeten wachten zoals de pont.

Kosten en betaling

- Eenvoudige manier van betalen, aan de steward (hoewel dit bij drukte lang kan duren i.v.m. wisselgeld), maar het kan ook met de strippenkaart.
- Strippenkaart voor scholieren.

Service en comfort

- Ontspannen manier van reizen.
- Op het achterdek staan de reizigers met de fietsen droog (overkapping).
- Het is lekker warm aan boord.
- Voldoende zitruimte aan boord.
- Droog schuilen in wachtruimten.
- Veilige wachtruimte
- Reizigerskrant Metro beschikbaar.
- Klantvriendelijk personeel.

Informatievoorziening

- Reisinformatie via internet beschikbaar.
- Het varen met de WB heeft een PR-uitstraling voor het Drechtstedengebied.

5. Nadelen

Nadelen – of zaken die nog niet goed zijn geregeld – zijn:

Dienstregeling en reistijd

- Bij Papendrecht, H.I.Ambacht en Alblasterdam geen aansluitende busverbindingen.
- Ridderkerk is lastig te bereiken, i.v.m. overlappen route en aansluitijden.
- Slechte fietsparkeermogelijkheden.
- Bij Papendrecht slechte auto-parkeermogelijkheden (te ver verwijderd).
- In de spits slechte aansluitingen op de Fast Ferry.
- Het 40-minutenschema is onlogisch, de afvaartijd “verspringt” steeds.
- In het weekend begint de vaart pas om 10.30 uur. Voor een “dagje uit” zou dit wel eerder mogen.
- Te weinig boten in de spits.

Kosten en betaling

- Het niet duidelijk aangeven van de verschillende betalingswijzen.
- Vertraging door contant betalen (wisselgeld).
- Kaartcontrole kost veel tijd, alle betaalwijzen worden gecontroleerd. Wellicht stempelautomaat aan boord, of steekproefsgewijs controleren zoals bij andere OV-vormen.

Service en comfort

- Het achterdek biedt te weinig ruimte voor het grote aantal fietsen; soms staan de fietsen zelfs binnen. De fietsenrekken zijn ontoereikend in aantal en kwaliteit, zodat de reizigers vaak bij hun fiets blijven wat een concentratie van reizigers op het achterdek tot gevolg heeft. Dit heeft gevolgen voor het veiligheids(gevoels)aspect.
- Het kantoor op de kade is onbemand.
- Geen toilet aan boord.
- Lastig ontwerpaspect voor het personeel dat moet aanleggen: er zijn geen gangboorden, men moet tussen de reizigers wringen om het aanlegwerk te doen.

Informatievoorziening

- Het niet duidelijk communiceren van storingen, veranderingen in vaarschema.
- Informatie-telefoonnummer ontoereikend.

6. Aanvullende opmerkingen

Iedereen krijgt aan het eind van de bijeenkomst nog gelegenheid om nog iets over (het gebruik van) de Waterbus te zeggen. Men komt met het volgende:

- De meeste reizigers willen graag dat de proef met de WB lukt!
- Men vindt het zelfs jammer dat in sommige perspublicaties de sfeer opgeroepen wordt van: "het is maar een proef van een jaar, o.i.d.". Dit zou mensen ervan kunnen weerhouden het gebruik van de WB te proberen.
- Breidt de route uit richting Gorinchem, Sleewijk, Woudrichem, slot Loevestein; deze locaties zijn zowel voor forenzen als toeristen aantrekkelijk.
- Voor toeristen (maar ook inwoners van het gebied die gasten hebben) is de WB zeer aantrekkelijk, in het weekend zijn er veel reizigers.
- Betrek bedrijven langs de route van de WB, laat ze participeren.
- "Vervoer over water heeft een positieve invloed op mensen"
- Het wordt als vreemd ervaren dat de strippenkaart (2 strippen) duurder is dan een los kaartje en dat een abonnement niet goedkoper is, alleen gemakkelijker.
- Wellicht invoering van een chipkaart?

DE DISCUSSIE WORDT ONDER DANKZEGGING VOOR DE MEDEWERKING GESLOTEN.

Bijlage 6 Verslagen individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Dhr. H.J., incidenteel gebruiker van de Fast Ferry en Waterbus
Interviewer:	Klaas Veenma
Datum en plaats:	30 oktober 2000, Zwijndrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- Meneer J. is een jaar of zestig en inmiddels met de VUT, hij heeft jarenlang op een boot gewerkt (bootreizen voor gehandicapten en zieken).
- De kinderen zijn inmiddels het huis en hij woont nu met zijn vrouw in Zwijndrecht, waar ze al ongeveer dertig jaar wonen.
- Hij heeft een auto tot zijn beschikking, hij maakt weinig gebruik van de trein of de bus, wel fiets samen met zijn vrouw regelmatig.

Gebruik Fast Ferry en Waterbus

- Incidenteel gebruiker van de FF naar Rotterdam, voor recreatieve doeleinden ('dagje uit'); daarnaast ook een paar keer de Wb gebruikt (naar Alblasserdam). Als de FF wordt gebruikt fietsen ze eerst naar Dordrecht toe (dus niet combi FF en Wb).
- De FF een keer of vier gebruikt, de laatste keer in het voorjaar.
- FF (en Wb) altijd gebruikt in combinatie met de fiets: eerst per fiets een tochtje maken naar Rotterdam en vervolgens met de FF terug (of andersom).

Redenen om Fast Ferry te gebruiken (voordelen)

- De fietstocht wordt te lang om helemaal heen en terug naar Rotterdam te gaan: de FF is dan een leuke, comfortabele en rustige manier om terug te reizen.
- Het meenemen van de fiets gaat op de FF veel eenvoudiger dan met de trein. Met de trein is het 'een hoop rompslomp', onder andere omdat je met de fiets naar de trein met eerst met de lift omhoog (en weer omlaag) moet en de drukte. Bovendien zijn de stations (met name in Rotterdam) niet erg veilig.
- Het varen op zich is erg leuk, zeker ook door zijn achtergrond (altijd gevaren), je kunt tijdens het varen een beetje rondkijken naar de plaatsen die voorbij komen en vooral richting Rotterdam is het leuk dat je de skyline ziet. Belangrijk is wel dat het snel gaat, anders verveelt het.
- De kosten zijn geen probleem, het maakt hem niet uit of het vijf gulden kost of zeven en een half, het is toch een uitje die hij niet zo vaak maakt.
- De aanlegsteigers zijn prima, je kunt prima de boot op en af, ook met de fiets en ook voor ouderen.

Nadelen en verbeterpunten

- De informatievoorziening is bij Dordrecht slecht, als je aankomt bij het ponton kun je niet goed zien hoe laat de boot vertrekt. Hij zou graag een digitaal bord zien op de steiger, waarop de vertrektijd (en bestemming) van de eerstvolgende boot staat aangegeven, zoals je dat bij de treinen hebt (geldt ook voor de Wb). Ook vertragingen of uitval kunnen op dit bord worden vermeld.
- Het 'kaartjesgebeuren' was niet goed (hij heeft in het voorjaar voor het laatst met de FF gereisd): er waren twee apparaten op de steiger, de laatste keer was één kapot en bij de andere was niet duidelijk hoe het werkte. De nieuwe manier van betaling, gewoon op de boot een kaartje kopen, vind hij prima: het is makkelijk ('de aloude conducteur').
- Als je vanuit Zwijndrecht naar Rotterdam wilt, moet je eerst met de fiets of Waterbus naar Dordrecht. Dit kost erg veel tijd, dus hij verwacht dat mensen die voor hun werk naar

Rotterdam moeten gewoon de trein pakken, die veel sneller is. Een idee zou zijn om de Fast Ferry ook in Zwijndrecht te laten stoppen.

- De voorzieningen aan wal zijn niet goed, in Dordt is toevallig een restaurantje, maar er is geen behoorlijke wachtruimte op het ponton om binnen te zitten. Die zou er wel moeten zijn (eventueel met een koffieautomaat).
- De dienstregeling wordt 's middags even onderbroken, dat vindt hij vervelend: als je net weg wilt moet je erg lang wachten.
- Suggestie is om op de boot op een groot scherm te laten zien waar je ergens zit op het traject, net als bij de vliegtuigen. Hij geeft aan dat hij dat vroeger op zijn boot (Rode Kruisschip) ook had en dat dit een groot succes was. Volgens hem hoeft dit niet zo duur te zijn (GPS). Je kunt op dit scherm ook andere informatie geven, bijvoorbeeld bij vertragingen.

Samenvattend: belangrijkste voor- en nadelen en verbeterpunten

- Belangrijkste voordeel is dat het makkelijker (fiets) en prettiger (rustiger, veiligheid) dan reizen met de trein, bovendien kun je leuk rondkijken op het water.
- Belangrijkste probleem was de kaartjesverkoop, maar die is inmiddels verbeterd. Ander verbeterpunt is de informatievoorziening (vertrek- en aankomsttijden en bestemming). Geldt ook voor de Waterbus.
- Belangrijkste verbeterpunt is dus dat er een (digitaal) informatiepaneel komt met aankomst- en vertrektijden, net als bij de trein.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Mevr. M.Q., incidenteel gebruiker Fast Ferry, potentiële gebruiker Waterbus
Interviewer:	Klaas Veenma
Datum:	31 oktober 2000, Ridderkerk
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- Mevrouw M.Q. is een jaar of 35, heeft een man een kindje van bijna één jaar oud. Ze werkt zelf één avond in de week, haar man heeft een full-time baan in Zwijndrecht.
- Ze wonen nu nog in Ridderkerk, maar hebben een huis gekocht in Alblasterdam, waar ze over enige tijd naar toe zullen verhuizen.
- Ze hebben een auto, maar die heeft haar man in principe altijd mee naar zijn werk. Als ze de auto echt nodig heeft, gebruikt haar man een bromfiets.
- Ze gebruikt zo nu en dan de bus, maar dat is niet erg handig met een kinderwagen en aanverwante artikelen. Ridderkerk is niet erg goed bereikbaar met het OV (er is geen treinstation), alleen richting Kralingse Zoom is met de bus goed bereikbaar.

Gebruik Fast Ferry en Waterbus

- Ze heeft de Fast Ferry één keer gebruikt richting Dordt, om te winkelen. Ze heeft toen de bus (lijn 292) genomen naar de Fast Ferry toe.
- Na verhuizing Alblasterdam FF: richting Dordt om te winkelen, richting R'dam in verband met de markt.

Redenen om Fast Ferry te gebruiken (voordelen)

- FF is aantrekkelijk, juist ook door het ontbreken van goede alternatieven (bus, trein). Daarbij komt dat de FF 'prima, perfect, leuk, luxe' is, zeker ten opzichte van de bus: het varen is leuk, je kunt wat drinken en bovendien is er een toilet.
- Het is een leuke route, je vaart langs allerlei plaatsen en je kunt naar langskomende schepen kijken. Je hebt een soort van 'vakantierondvaart in je eigen omgeving'.
- Het is comfortabel reizen met de FF. Je kunt gemakkelijk je fiets meenemen, maar ook met een kinderwagen kun je eenvoudig op- en afkomen (in vergelijking met de bus).
- De tarieven van de FF zijn redelijk (7,- naar R'dam), de Waterbus vindt ze overigens wel een beetje aan de dure kant.

Nadelen en verbeterpunten

- De FF gaat allerlei plaatsen voorbij, zoals Alblasterdam en Capelle a/d IJssel. De FF zou een mooie 'regiofunctie' kunnen krijgen voor mensen uit Ridderkerk. Ze heeft zelf veel familie en vrienden in Capelle a/d IJssel wonen en een tussenstop in Capelle is dan ook zeer gewenst ('dan zou de FF echt eerste keuze worden').
- Juist omdat ze de FF dan zou gebruiken om familie en vrienden te bezoeken, zou ze graag willen dat de boot 's avonds wat langer doorvaart.
- De Wb zou bovendien doorgetrokken moeten worden naar Ridderkerk. Dit biedt mogelijkheden om het gebruik van de Wb te combineren met de FF. Volgens haar zou de aanlegplaats dan bij Oudelande moeten zijn, waar een P&R-terrein is met een carpoolplaats en veel bussen langskomen.
- De aanlegplaats van de FF is erg afgelegen, volgens haar is het – niet alleen voor haar, maar voor meer mensen uit Ridderkerk – aantrekkelijker om de opstapplaats in Ridderkerk naar Oudelande te verplaatsen (in combinatie met het doortrekken van de Waterbus, zie hiervoor).

- De huidige halte bij Ridderkerk is met het OV slecht bereikbaar, er is slechts één buslijn die naar de halte rijdt. Deze rijdt slechts één keer per uur en sluit dus niet goed aan op de FF (die elke 40 minuten vaart). Met de fiets vindt ze het ook wel een heel eind vanaf huis: circa 5 kilometer.
- Ze vindt dat de FF op zaterdag een beetje laat begint met varen. Volgens haar gaat de eerste boot om ongeveer half elf, ze wil liever wat vroeger naar de stad (Dordt).
- Ze zou graag een telefooncel willen hebben aan wal ('niet iedereen heeft een mobieltje, zeker OV-gebruikers niet').

Samenvattend: belangrijkste voor- en nadelen en verbeterpunten

- Belangrijkste pluspunt van de FF is dat het een goede OV verbinding is (kan zijn) in een plaats – Ridderkerk – waar het OV beroerd is.
- De belangrijkste verbeteringen zijn: betere bereikbaarheid van de FF vanuit het centrum van Ridderkerk (meer bussen, inzet taxi, andere locatie: Oudelande) en betere bereikbaarheid van de andere plaatsen in de regio (dus tussenstops in Capelle en Alblasserdam en doortrekken Wb richting Ridderkerk).

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Dhr. B.B., potentiële gebruiker Waterbus en Fast Ferry
Interviewer:	Klaas Veenma
Datum:	31 oktober 2000, Sliedrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- De heer B.B. is een jaar of veertig, heeft een vrouw en een kind, woont in Sliedrecht en werkt (4x9 uur) als ongeveer 20 jaar in Ridderkerk, vlakbij de aanlegsteiger van de FF. Hij zit bij de waterpolitie en heeft onregelmatige diensten.
- Hij gaat in principe met de fiets naar het werk (ongeveer 16 kilometer) – hij heeft een hekel aan autorijden, baalt van de files op de A15 richting Ridderkerk en bovendien is fietsen gezond –, als het weer niet goed is pakt hij de auto. Hij maakt niet of nauwelijks gebruik van het OV.

Gebruik Fast Ferry en Waterbus

- De heer B.B. heeft – met zijn probeerkaarten – de Waterbus twee keer geprobeerd. Hij heeft de Wb richting Dordt genomen, is daar overgestapt op de Wb richting Hendrik-Ido-Ambacht en heeft het laatste stuk naar zijn werk (circa 2,5 km) gefietst.
- In Dordt kan hij ook overstappen op de FF richting Ridderkerk – zijn werk is slechts enkele honderden meters van de aanlegsteiger verwijderd –, maar hij vindt de FF wat aan de dure kant (7 gulden naar Ridderkerk voor een enkele reis, volgens hem).

Redenen om Waterbus (en Fast Ferry) te gebruiken (voordelen)

- Hij houdt niet van autorijden, vindt filerijden een ramp, en gaat liever op een andere manier – de fiets, eventueel in combinatie met de Wb (en de FF).
- De fiets op de boot is essentieel: hij kan op die manier in het voor- en natransport de fiets gebruiken en heeft bovendien de mogelijkheid om heen of terug de fiets te pakken, bijvoorbeeld wanneer het 's ochtends regent terwijl het 's middags goed weer is.
- Voor hemzelf is het varen op het traject van de Wb niet zo bijzonder – hij vaart hier vanwege zijn werk al jaren – maar voor zijn vrouw en kinderen is het wel een leuke manier van reizen. Voor hem is het puur functioneel, voor het werk. Voor zijn vrouw kan het nog wel interessant zijn om naar Dordt te gaan om te winkelen.
- Als Rekeningrijden straks wordt ingevoerd, ziet hij het als een aantrekkelijk alternatief voor de auto. Nu pakt hij bij slecht weer nog de auto (in plaats van de fiets), dan neemt hij de Wb (en eventueel de FF).
- Hij vindt het een goed initiatief, het ziet er allemaal mooi en verzorgd uit.

Nadelen en verbeterpunten

- Hij doet er een uur en een kwartier over om met de Waterbus vanuit Sliedrecht in Ridderkerk te komen (inclusief overstap en gebruik fiets in voor- en natraject), terwijl hij hier met de fiets één uur over doet. Hij wil dan ook een snellere verbinding: de overstap in Dordt duurt te lang (minimaal een kwartier wachten).
- Er kunnen maar 20 tot 25 fietsen op de Wb, dan is het vol. Volgens hem zijn dat er te weinig plaatsen waar je de fiets kunt stallen. Bovendien is het stallen van de fiets niet goed geregeld: je krijgt zo een slag in het wiel, zeker als je wat bagage op de fiets hebt. Hij zet zijn fiets dan ook bij voorkeur andersom in het rek.
- Het is hem opgevallen dat het gebruik van de strippenkaart duurder is dan wanneer je losse kaartjes koopt. Hij vindt dit niet logisch: in de bus en trein betaal je juist meer als je

onderweg een kaartje koopt. Het idee is volgens hem dat een strippenkaart duurder is. Hij wenst uitleg over het prijsverschil.

- Het wachten op het ponton in Dordrecht is niet altijd een pretje, zeker als er noordenwind staat. Je kunt niet schuilen als je staat te wachten, dat zou wel moeten kunnen.

Samenvattend: belangrijkste voor- en nadelen en verbeterpunten

- Belangrijkste pluspunt is dat gecombineerd gebruik met de fiets mogelijk is.
- Nadeel is de te lange reistijd: hij is sneller op zijn fiets op zijn werk dan met de Wb. De reistijd met de Wb moet dan ook korter worden, met name de overstaptijd in Dordt moet beter.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Mevr. A. van D., potentiële gebruiker van de Waterbus (en Fast Ferry)
Interviewer:	Klaas Veenma
Datum:	31 oktober 2000, Sliedrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- Mevrouw van D. is een jaar of vijftig, woont met man in kind in Sliedrecht, ze werkt zelf niet meer, haar man heeft een full-time baan.
- Haar man gebruikt de auto voor zijn werk. Zelf reist ze regelmatig met de fiets – in Sliedrecht en in de zomer ook naar Dordt –, de bus – naar Dordt – of met de trein. In het weekend gebruikt ze de auto (onder meer naar Dordt).
- De bus naar Dordt komt vlak langs haar huis en doet er ongeveer 20 tot 25 minuten over. Ze gebruikt de bus om te winkelen in Dordt. Soms neemt ze ook de trein, dan gaat ze per fiets of lopend naar het station.

Gebruik Waterbus en Fast Ferry

- Ze heeft de Waterbus 1 keer gebruikt, op een zondag, samen met haar man. Ze is toen vanaf Dordt met de FF verder gegaan naar R'dam.
- In de toekomst zal ze de Wb vaker gebruiken om in Dordt te winkelen. Het duurt wel langer met de Wb, maar een voordeel is dat je de fiets mee kunt nemen en in Dordt spullen in de fietstassen kwijtkunt.

Redenen om Waterbus (en Fast Ferry) te gebruiken (voordelen)

- De Wb is een leuke manier van reizen als je gaat winkelen, dus voor 'recreatieve doeleinden'. Voordeel is dat je spullen op de fiets mee kunt nemen als je gaat winkelen (in Dordt).
- Ze wil dan wel dat er in het centrum van Dordt een bewaakt fietsenstalling is (dus niet bij de aanlegsteiger). Ze is anders bang dat haar fiets gestolen wordt.
- Hoewel de reistijd met de Wb aanmerkelijk langer is dan met de bus – ruim driekwartier (inclusief fietsen) ten opzichte van ongeveer twintig minuten – is de Wb in de zomer een aantrekkelijk alternatief voor de bus.
- Het is een comfortabele manier van reizen: alles is keurig en nieuw, het varen is stabiel, de stoelen zijn prima, het 'op en af' is geen probleem, het personeel is vriendelijk en behulpzaam.

Nadelen en verbeterpunten

- In het weekend vaart de Wb erg weinig (ze bedoelt op zondag, op zaterdag elke 40 minuten), dan moet je erg lang wachten om vanuit Sliedrecht naar Dordt te gaan of weer terug. De overstap met de Fast Ferry is ook niet erg goed in het weekend (=zondag), doordat er – volgens haar – een aantal diensten van de Wb (en de FF?) uitvalt.
- Toen ze op een zaterdag (volgens mij is dat een zondag geweest) vanuit R'dam terug wilde naar Sliedrecht, kwam ze om een uur of half vier bij het ponton, de FF bleek net vertrokken te zijn, gewacht tot vier uur, vervolgens om 16:40 uur in Dordt, was de Wb naar Sliedrecht net weg (16:26), terwijl de eerstvolgende pas om half zes weer een Wb richting Sliedrecht ging (klopt voor de dienstregeling van zondag). Ze waren uiteindelijk om een uur of half zeven thuis en hadden er al ongeveer 3 uur erover gedaan om vanuit het centrum van R'dam thuis te komen!
- In elk geval vindt ze dat de overstap van de FF op de Wb en vv beter moet zijn.

- Het is een behoorlijk eind fietsen naar de aanlegsteiger van de Wb (circa een kwartier), ze zou graag een (extra) opstapplaats willen hebben aan de westwijk van Sliedrecht.
- Ze vindt de prijs voor gebruik van de FF aan de dure kant, de Wb vond ze okay (had ze probeerkaartjes voor, dus....).
- De wachtruimte op het ponton vindt ze op zich wel goed, maar er zijn alleen wat weinig zitplaatsen.

Samenvattend: belangrijkste voor- en nadelen en verbeterpunten

- De Wb is in de zomer een aantrekkelijk alternatief voor de bus naar Dordt, vooral omdat het handig (fiets met boodschappen) en leuk (over het water) is.
- Haar belangrijkste minpunt is de overstap van de Wb op de FF, als ze wil winkelen in R'dam. Dit blijkt vooral op zondag een probleem te zijn, 'net op het moment dat je terug wilt uit de stad' (rond een uur of vier).

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Dhr. A.K., incidenteel gebruiker van de Waterbus
Interviewer:	Klaas Veenma
Datum:	31 oktober 2000, Dordrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- De heer A.K. is een scholier van een jaar achttien, hij woont bij zijn (tweede) vader en moeder en zijn jongere broertje. Hij woont in Dordt en gaat daar ook naar school, niet ver van huis, en gaat daar altijd op de scooter naar toe.
- Hij maakte voorheen regelmatig gebruik van de bus, omdat zijn toenmalige vriendinnetje niet bij hem op de scooter mocht. De trein naar Sliedrecht gebruikt hij zo nu en dan om zijn vader te bezoeken.

Gebruik Waterbus

- Zijn vader woont in Sliedrecht. Die bezoekt hij meestal met de scooter (vroeger met de fiets), zo nu en dan met de trein, en hij heeft inmiddels ook een paar keer de Wb gebruikt om zijn vader te bezoeken (samen met zijn broertje).
- Met de scooter doet hij er ongeveer half uur over, met de Wb kost dat wat meer tijd (circa drie kwartier).
- Hij heeft de Wb een keer of vier gebruikt, waarbij hij de scooter meenam op de boot. Hij kocht telkens een los kaartje op de Wb.

Redenen om Waterbus (en Fast Ferry) te gebruiken (voordelen)

- Hij gaat met de Wb omdat hij een groot liefhebber is van water – hij heeft zelf ook een zeilbootje in de haven van Dordt liggen – en hij vindt het erg leuk om met een hoge snelheid over het water te gaan.
- In de toekomst denkt hij vooral met de scooter naar zijn vader te gaan en zo nu en dan, als hij daar zin in heeft, de Wb te nemen.
- Het is van binnen erg netjes, zeker als je het vergelijkt met de trein. De prijs is geen probleem en ook het 's avonds niet erg lang doorvaren vindt hij geen probleem (meestal toch overdag naar zijn vader). Het ponton is ook prima, het op- en afrijden met de scooter geeft geen problemen. Het personeel is i.h.a. vriendelijk.

Nadelen en verbeterpunten

- Er is geen plek om de scooter neer te zetten, die staat dan ook los op het achterdek. Zijn scooter heeft een goede standaard, maar bij andere scooters is de kans groot dat ze vallen tijdens het varen. Hij zou graag een aparte plek zien waar je je scooter neer kunt zetten.
- Toen er een Wb aankwam was het voor hem niet helemaal duidelijk waar deze boot naar toe ging. 'Er stond op het digitale bordje naar Zwijndrecht, terwijl de boot doorging naar Sliedrecht'.

Samenvattend: belangrijkste voor- en nadelen en verbeterpunten

- Als liefhebber van water(sporten) vindt hij gebruik van de Wb leuk ('lekker snel'), het is een leuk alternatief voor de scooter.
- Hij heeft niet echt grote minpunten, hooguit de hiervoor genoemde zaken kunnen worden verbeterd.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Dhr. T.P., potentiële gebruiker van de Fast Ferry
Interviewer:	Klaas Veenma
Datum:	2 november 2000, Dordrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- De heer T.P. woont in Dordrecht en werkt aan huis. Hij heeft een vrouw en twee kinderen. Ze hebben twee auto's.
- Hij hoeft voor zijn werk nooit ver te reizen, de meeste opdrachtgevers zitten in Dordt. Als hij voor zijn werk toch een keertje naar R'dam moet, pakt hij de auto.
- Hij maakt eigenlijk geen gebruik het OV: hij heeft tenslotte een auto tot zijn beschikking. Ze gaan zo nu en dan wel met de trein, omdat de kinderen dat leuk vinden ('een dagje uit').

Gebruik Fast Ferry

- Hij heeft met zijn hele familie – inclusief zijn vader – afgelopen zaterdag de FF gebruikt om naar het Maritiem Museum in Rotterdam te gaan. Deze is dichtbij de aanlegsteiger in R'dam en dus op loopafstand. Het was dus een 'dagje uit'.
- Ze zijn met de auto naar het vertrekpunt in Dordt gereden en hebben de auto daar ergens op een plek gezet waar je niet hoeft te betalen (op zaterdag is het betaald parkeren in Dordt, op zondag niet).
- De reistijd bedroeg in totaal ongeveer een uur, terwijl het met de auto een half uur tot veertig minuten duurt om vanuit Dordt in R'dam te komen. In het weekend is deze extra reistijd echter geen probleem.
- Hij zal de FF in de toekomst zo nu en dan gebruiken voor een dagje uit of om te winkelen. Voor zijn werk zal hij vooral de auto gebruiken als hij naar R'dam moet. Als hij een keer in de buurt van Leuvehaven moet zijn pakt hij wellicht de FF, al geeft hij aan dat-ie vaak veel spullen meemoet en de auto dan wel erg handig is.

Redenen om Fast Ferry te gebruiken (voordelen)

- Voordeel van de FF is dat je niet je auto in R'dam hoeft te parkeren. Dit scheelt gedoe (je moet op zoek naar een parkeerplek en moet soms ver lopen) en geld (de tarieven zijn hoog).
- Het varen met de FF is leuk, je gaat snel over het water en ziet de regio op een andere manier. Het is daarbij leuk om op het beeldscherm mee te kijken (hoewel je in de regen niet veel ziet, ook niet door het raam).

Nadelen en verbeterpunten

- Hij vond de verschillen in de tarieven voor ouderen (zijn vader was als 65+-er mee) en kinderen (één kind is jonger dan 12 jaar) en 'normale' mensen erg groot (11,- versus 6,50 retour R'dam).
- Het is eerst ongeveer een kwartier rijden om in Dordt bij het vertrekpunt van de FF te komen. Dat is een drempel, zeker als je bedenkt dat je in ongeveer een half uur tot veertig minuten met de auto in R'dam bent.
- Hij zou het prettig vinden als er wordt omgeroepen als je aankomt in R'dam, Ridderkerk of Dordt. Toen hij met de FF ging zag hij dat mensen te laat doorhadden dat ze in Ridderkerk waren aangekomen en dus mee moesten naar Dordt. Ook vindt hij het een goed idee om met behulp van een 'kaart' (op een scherm) aan te geven waar je je bevindt.

- Het personeel vond hij niet erg vriendelijk, die zouden wel wat vriendelijker mogen zijn (heeft waarschijnlijk ook te maken met het feit dat hij wat discussie heeft gehad over het al dan niet afstempelen van opa en kleinzoon als één reiziger voor het volle tarief – ze hadden immers een vijfretourenkaart voor het volle tarief).

Samenvattend: belangrijkste voor- en nadelen en verbeterpunten

- Het reizen met de FF is comfortabel, het heeft een recreatieve functie doordat je op het water zit.
- Om de kinderen te amuseren zou er wellicht nog iets aan boord kunnen komen als een televisie met filmpjes (net als in het vliegtuig): 'iets meer amuserende waarde'.
- Ook zou het personeel wat hem betreft wat vriendelijker mogen zijn.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Mevr. P.K., potentiële gebruiker van de Fast Ferry (en Waterbus)
Interviewer:	Klaas Veenma
Datum:	2 november 2000, Zwijndrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- Mevrouw P.K. is ongeveer vijftig jaar, woont met haar man en dochter in Zwijndrecht. Ze werkt zelf 2 ochtende in de week, haar man heeft een fulltime baan.
- Ze hebben een auto van de zaak, die haar man altijd gebruikt voor zijn werk. Bijkomend probleem is dat ze zelf geen rijbewijs heeft....
- Juist omdat ze geen rijbewijs heeft maakt ze regelmatig gebruik van de fiets en de trein, de bus gebruikt ze niet of nauwelijks. Ze woont vlakbij het station, dus ze is zo in Dordt of R'dam. Dat doet ze zo nu en dan als ze gaat winkelen. In het weekend gebruiken ze de auto.

Gebruik Fast Ferry

- Ze heeft de FF twee keer geprobeerd, richting R'dam: één keer – op en zaterdag – met haar man en dochter en één keer alleen met haar man – op een zondag.
- Ze is beide keren eerst met de auto naar Dordt gereden en heeft de auto daar geparkeerd: op zaterdag moet je betalen, dus dat is niet handig. In Rotterdam zijn ze vervolgens lopend de stad in gegaan. Ze vond dit best een eind lopen.
- Ze denkt de FF in de toekomst niet veel te zullen gaan gebruiken, hooguit een enkele keer in de zomer om op zondag te winkelen in R'dam. De trein is echter een (te) aantrekkelijk alternatief: ze woont op loopafstand van het station en bovendien kan ze in R'dam in het centrum uitstappen (Blaak). De reistijd met de trein is ongeveer 20 minuten, met de FF doet ze er in totaal ongeveer een uur over; dit is een te groot verschil.

Redenen om Fast Ferry te gebruiken (voordelen)

- Op koopzondag kan het een aantrekkelijk alternatief zijn voor de auto: in Dordt kan de auto dan gratis worden geparkeerd, terwijl parkeren in R'dam drie gulden vijftig per uur is.
- Het is een leuke manier van reizen: je ziet alles wat je normaal niet ziet, leuk om op het water te reizen.
- Het is schoner dan de trein, je hebt geen last van jongelui en bovendien vaart de boot altijd op tijd (i.t.t. de trein). De prijzen zijn vergelijkbaar: 10,50 voor de trein, 11,- voor de FF.
- Personeel is vriendelijk en behulpzaam, het is vooral leuk als het 'lekker druk' is (gezellig). De plekken in Dordt en R'dam zijn prima, even stoppen in Ridderkerk is ook geen probleem ('leuk, nieuwe mensen'). Het op tijd varen is belangrijk, dat hij 'maar' één keer per 40 minuten vaart is geen probleem.

Nadelen en verbeterpunten

- Volgens haar is het niet handig om met de Wb naar Dordt te gaan, omdat de aansluiting met de FF niet goed is. Ze heeft zelf gezien dat de Wb beide keren te laat was; de eerste keer heeft de FF wel gewacht, de tweede keer niet. Je moet dan erg lang wachten tot de volgende FF komt. Ook heeft ze een keer gezien dat de stadsbus in Dordt net wegreed toen de FF er aankwam.
- Bovendien wil ze de fiets ook niet onbewaakt bij de opstapplaats van de Wb in Zwijndrecht laten staan, bang dat de fiets gestolen wordt. Het is voor haar geen optie om met de fiets naar de FF te gaan: 'ik ga niet met de fiets de brug over'.

- Het is met slecht weer niet erg aangenaam reizen: er is erg veel wind en je kunt niet goed schuilen, vooral in R'dam, waar helemaal geen voorzieningen zijn. Verder vond ze de stoeltjes niet zo lekker zitten: te rechtop.

Samenvattend: belangrijkste voor- en nadelen en verbeterpunten

- Hooguit een paar keer per jaar op zondag de FF gebruiken als alternatief voor de auto, omdat parkeren in R'dam erg duur is en het op zondag in Dordt gratis parkeren is. Daarnaast vindt ze het een leuke manier van reizen.
- Onoplosbaar probleem voor haar is dat ze erg dichtbij het station woont, waardoor de trein een aantrekkelijker alternatief is voor de FF.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Mevr. C. den H., potentiële gebruiker van de Waterbus (en de Fast Ferry)
Interviewer:	Klaas Veenma
Datum:	2 november 2000, Ridderkerk
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- Mevrouw C. den H. is ongeveer dertig jaar oud, is getrouwd en heeft een zoontje van twee. Zelf is ze oproepkracht en werkt een paar avonden per week, haar man werkt fulltime.
- Ze hebben een auto, die haar man niet gebruikt voor zijn werk. Daarnaast gebruikt ze de fiets. De trein of bus gebruikt ze eigenlijk niet, omdat ze een auto heeft.

Gebruik Waterbus (en Fast Ferry)

- Met haar moeder heeft ze een keer de Wb van Zwijndrecht naar Dordt genomen om te winkelen. Ze heeft toen de auto in Zwijndrecht geparkeerd. Daarnaast heeft ze afgelopen weekend de Wb van Ambacht naar Papendrecht genomen, 'gewoon voor de lol' (gratis probeerkaarten).
- De reistijd met de Wb is ongeveer driekwartier, met de auto is het ongeveer 30 minuten. Het is geen probleem dat het iets langer duurt.
- De FF heeft ze nog nooit gebruikt, hoewel ze in Ridderkerk woont. Ze weet ook niet waar je moet opstappen op de FF. Ze denkt toch eerder de Wb te pakken, omdat ze die al kent.
- In de toekomst zal ze zo nu en dan de Wb gebruiken om in Dordt te winkelen: ze rijdt dan naar Ambacht, waar ze gratis kan parkeren.
- Afgelopen weekend hebben ze in R'dam ook even gekeken waar de FF aankomt in R'dam. Ze denkt in de toekomst zo nu en dan met de FF naar R'dam te gaan om te winkelen.

Redenen om Waterbus (en Fast Ferry) te gebruiken (voordelen)

- Parkeren in Dordt is moeilijk en kost bovendien geld. Met de auto naar Ambacht en met de Wb verder naar Dordt is dan een goed alternatief. Je komt op een goede plek in Dordt aan. Dit geldt ook voor de FF richting R'dam (en wellicht richting Dordt).
- Het is een prettige én leuke manier van reizen, op het water, en voor kinderen is het ook erg leuk.
- De prijs van de Wb is geen probleem.

Nadelen en verbeterpunten

- Toen ze met zijn drieën naar Alblasterdam waren gegaan en weer terug wilden, hadden ze bijna de verkeerde boot genomen. Het moet wel duidelijk zijn welke boot waar naar toe gaat (haar man had overigens in het boekje gezien dat het de verkeerde boot was).
- Ze vond het een beetje gevaarlijk op het ponton met haar zoontje van twee: hij kon zo in het water vallen.
- Er is niet echt iets op de boot voor kinderen, ze zou wel graag een speelhoekje op de boot willen.
- Ze verwacht dat, als het druk is, er te weinig ruimte is voor fietsen (hoewel ze zelf geen fiets mee zal nemen).

Samenvattend: belangrijkste voor- en nadelen en verbeterpunten

- Groot nadeel van de Wb en de FF is, da je afhankelijk bent van de vaartijden. Als ze 'op tijd staan', bijvoorbeeld om vier uur terug moeten zijn, is de auto een beter alternatief.

Algemeen

- Betere informatievoorziening: wanneer vertrekt de Wb (FF) waar naartoe. Informatiepanelen vergelijkbaar met de trein, waarop vertrektijd, bestemming en eventuele vertraging staat aangegeven.
- Het reizen met de Wb en de FF kan aantrekkelijker worden gemaakt door de reistijd te verbeteren. Dat betekent een betere aansluiting van de Wb op de FF (en vv), betere mogelijkheden om in het vortransport de bus (Ridderkerk!) of auto (Dordt) te gebruiken.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Mw. M.A., potentieel gebruiker van de Waterbus
Interviewer:	Maike Jessurun
Datum en plaats:	8 november 2000, Alblasterdam
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- Mevrouw A. is begin dertig en heeft een partner en drie jonge kinderen. Zij werkt als acupuncturist twee dagen buitenshuis en verder aan huis. Haar man en zij werken op hetzelfde adres in Rotterdam. Van de twee dagen dat zij in Rotterdam zit carpoolt zij 1 dag met haar man. De andere dag is haar man thuis en rijdt zij zelf met de auto naar het werk.
- Van het OV maakt zij voor het woon-werkverkeer zelden gebruik. Hooguit 1 of 2 keer per jaar. Het betekent een aantal keren overstappen: met de bus naar Ridderkerk, dan naar Rotterdam Kralingse Zoom en vandaar nog met de metro verder.
- OV-kaarten zijn niet aanwezig. Er wordt wel gefietst, maar niet naar het werk (te ver weg).

Gebruik WB

- De Waterbus is één keer uitgeprobeerd. Door een week vakantie en een cursus weekend was er geen gelegenheid om vaker met de Waterbus te gaan. Tijdens deze ene keer is mevrouw A. met haar kinderen op de fiets naar de Waterbus gegaan. Zij heeft de fietsen (die van haar en haar oudste kind) mee aan boord genomen en is vervolgens gaan winkelen in Papendrecht. Zij is rond 13:00 uur weggegaan en rond 15:00 uur weer retour. Het was op die tijd van de dag erg rustig op de Waterbus.
- Normaliter zou zij dit traject (naar Papendrecht) met de auto hebben afgelegd. Na het uitproberen van de Waterbus zal zij vaker de Waterbus gaan gebruiken, met name 's zomers. Vroeger gebruikte zij, toen zij nog in Papendrecht woonde, vaak de pont naar Dordrecht. De Waterbus vindt zij veel luxer dan de pont.

Redenen om WB niet meer te gebruiken

- Met de auto ben je sneller in Papendrecht en Dordrecht.
- De frequentie is nu redelijk, maar zal beslist niet minder moeten worden.
- De wachtruimte is zowel in Alblasterdam als in Papendrecht niet goed. Meer beschutting voor slecht weer is nodig. In Papendrecht is wel vlakbij een café-restaurant, maar dat hoort niet bij de Waterbus. Vooral met kleine kinderen is het lastig als het regent en/of hard waait.

Voordelen en goede aspecten WB

- Het is een leuke vervanger voor de fiets. Het breidt de mogelijkheden die je tot beschikking hebt uit.
- In combinatie met de Fast Ferry wil mevrouw A. mogelijk in de toekomst gebruik maken van de Waterbus om naar het werk in Rotterdam te gaan. Dit hangt af van parkeerproblemen en parkeergelden in Rotterdam.
- Het is een leuk uitje voor de kinderen.
- Het is prettig dat de fiets mee kan omdat je dan grotere afstanden kunt afleggen (natransport).
- Je kunt makkelijk doorreizen van de ene locatie waar de Waterbus aanlegt naar een andere.

Tevredenheid met dienstregeling en reistijd:

- De frequentie is redelijk tot goed. Als mevrouw A. in de toekomst met de Waterbus en de Fast Ferry naar Rotterdam zou gaan wordt de frequentie wel veel belangrijker. Nu is zij met

de auto in 40 minuten in Rotterdam. Met extreem veel file is dat 75 minuten. Momenteel ben je veel meer tijd kwijt, omdat je eerst naar Dordrecht moet reizen met de Waterbus en dan overstappen op de Fast Ferry die er 35 minuten over de tocht naar Rotterdam doet. Bovendien is de frequentie van de Fast Ferry dan ook erg belangrijk. Een Fast Ferry net missen betekent dan sowieso al een oponthoud van 40 minuten.

- Over de trajecten zijn geen opmerkingen.
- De dienstregeling is moeilijk leesbaar. Je raakt gemakkelijk de draad kwijt wat de vaarrichting is en op welk moment de Waterbus dus vertrekt. Bij de startpunten is het nog wel duidelijk. Mevrouw A. merkte dat meer reizigers dat probleem hebben. Toen zij namelijk aan iemand om hulp vroeg gaf die ook al aan dat het onbegrijpelijk was, maar dat er vaak snel een Waterbus aankwam. Op de Waterbus zelf staat tenminste duidelijk waar deze heen gaat.
- De reistijd is prima, maar de auto gaat sneller. Wel beter dan de bus. In Alblasterdam is de trein geen directe optie (moet je eerst naar een andere plaats).

Tevredenheid met kosten en betaling:

- Het wordt gunstig gevonden dat de strippenkaart kan worden gebruikt. Hoeft men tenminste niet weer een andere kaart aan te schaffen. Verder heeft zij door het bezit van een probeerkaart geen ervaring met het betalen van plaatsbewijzen.

Tevredenheid met service en comfort:

- In Papendrecht is geen fietsenstalling (of anders niet in het zicht). In Alblasterdam kan men wel goed de auto en de fiets kwijt.
- Zoals gezegd zijn de wachtruimtes niet goed bij slecht weer.
- De veiligheid van de wallocatie is goed.
- Het comfort op de Waterbus is goed, veel luxer dan de pont, mooie stoelen.
- Het personeel was goed behulpzaam.

Tevredenheid met informatievoorziening:

- Zoals gezegd is de dienstregeling niet goed leesbaar voor tussenliggende plaatsen. De vaarrichting is giswerk.
- Het is onduidelijk waar men informatie over opstappunten, vertrektijden, vaarfrequentie en dergelijke vandaan kan halen.
- Met uitval heeft mevrouw A. geen ervaring.

Samenvattend

- Het is een goed alternatief voor de fiets.
- Het is een uitbreiding van de mogelijkheden die men ter beschikking heeft.
- Goed voor sociaal-recreatieve doeleinden.
- Ongeschikt voor woon-werkverkeer naar Rotterdam, voornamelijk door de Fast Ferry combinatie die dan nodig is. De auto is sneller. Het is pas een optie als de frequentie van de Waterbus omhoog gaat of liever zelfs dat de Fast Ferry Alblasterdam aandoet (anders moet men eerst naar Dordrecht reizen). Een andere reden om voor de Waterbus in combinatie met de Fast Ferry te kiezen is als de tolgeden, parkeerplaatsen en parkeerkosten een groot probleem worden, waardoor het OV over water aantrekkelijker wordt (afweging reistijd/reiskosten).
- Een belangrijk nadeel is de kwaliteit van de wachtlocatie. Deze moet afgesloten zijn.
- Een verbeterpunt is een toilet aan boord. Vooral voor kinderen en ouderen is dat wenselijk.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Dhr. H, potentiële reiziger Waterbus
Interviewer:	Jurjen Mellema
Datum en plaats:	6 november 2000, Sliedrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie (kort)

- Respondent woont sinds kort met z'n vrouw in Sliedrecht. Werkt bij de woningbouwvereniging in Sliedrecht en reist per fiets. Alleen als het slecht weer is of als hij bij zakelijke afspraken heeft gebruikt hij de auto.
- Ze wonen sinds kort in Sliedrecht. Komen oorspronkelijk uit Tilburg en moeten hier erg wennen.
- Geen van beide heeft een ov-abonnement. Zijn vrouw werkt part-time in Hardinxveld en reist met het openbaar vervoer. Zij gebruikt een strippenkaart om te betalen.

Gebruik Waterbus

- Ze hebben de Waterbus nu twee keer gebruikt voor een tripje naar Dordrecht. De eerste keer was zo'n 2½ week geleden (op een doordeweekse dag) en ruim een week geleden (op zondag).
- Ze zijn met de fiets naar de steiger gereden, hebben deze daar gestald en zijn naar de Hooikade gevaren. In Dordrecht hebben ze gewandeld en gewinkeld (koopzondag) en zijn vervolgens vanaf de Merwedekade terug naar Sliedrecht gevaren.
- Beiden zijn wel eens met de bus naar Dordrecht gegaan maar daar waren ze niet zo enthousiast over. De rit duurt lang, de bus stopt vaak en de rit is niet comfortabel.
- Hebben geen ervaring met de pontjes want dat was voordat ze in Sliedrecht kwamen wonen.
- Zijn beide enthousiast en zullen in voorkomende gevallen zeker gebruik (blijven) maken van de Waterbus.

Redenen om Waterbus te gebruiken:

- Respondent was al tijden van plan om de Waterbus te gebruiken maar het was er nog niet van gekomen. Is erg goed bevallen, met name omdat je in het centrum van Dordrecht uitstapt. Parkeren is in Dordrecht namelijk een ramp en zo omzeil je mooi dat probleem.
- Gezien de locatie van de Steiger verwacht de respondent dat de overstap op de trein goed te doen zou moeten zijn. Dit is iets wat binnenkort (met het laatste aangeboden kaartje) uitgeprobeerd zal gaan worden. Als ze met de trein via Dordrecht naar Tilburg gaan moeten ze in Dordrecht minimaal 25 minuten wachten bij het overstappen.
- In tegenstelling tot de bus vaart de Waterbus ook op zondag.
- Hoewel nog niet uitgeprobeerd vindt de respondent het prettig dat de fiets ook mee kan.
- Het varen is erg comfortabel, dit i.t.t. een schokkerig rijdende bus.
- De kosten vallen mee en het is handig dat je met een strippenkaart kunt betalen.

Nadelen en negatieve aspecten Waterbus

- De dienstregeling op zondag laat te wensen over: 1x per anderhalf uur is te weinig. Hierdoor moet je teveel plannen.
- Onhandig is dat de boot 's avonds niet vaart. Een keer de kroeg in of uit eten gaan in Dordrecht kan niet omdat je dan niet meer terug kunt (althans niet met de boot).

- Het onderscheid tussen Waterbus en Fast Ferry is niet altijd even duidelijk. Ook in de pers (er wordt de laatste tijd behoorlijk over geschreven) worden beide regelmatig door elkaar gehaald.

Tevredenheid met (indien niet spontaan genoemd)

- Dienstregeling en reistijd: zie negatieve aspecten
- Kosten en betaling: Kosten vallen reuze mee en het is handig dat je zowel met contant geld kunt betalen als een strippenkaart kunt stempelen. Het varen geeft een forse meerwaarde; zowel in beleving (leuk) als in comfort (in vgl. met de bus).
- Service en comfort: Personeel is ontzettend vriendelijk en behulpzaam. De NS kan hier een puntje aan zuigen! De schepen zien er goed uit en zijn schoon (ook dit in tegenstelling tot de meeste treinen). De wachtruimte is erg onbeschut. Voor hen is dat niet zo'n probleem omdat ze erg dichtbij wonen en de dienstregeling in huis hebben. Daardoor hoefden ze beide keren nauwelijks te wachten. Voor anderen zou dat wel eens vervelend kunnen zijn.
- Informatievoorziening: Heeft dankbaar gebruik gemaakt van de bij de brief gevoegde (duidelijke) dienstregeling. Heeft daarom niet gelet op eventueel aanwezige informatiepanelen.

Samenvattend

- Belangrijkste voordelen zijn: Het is een prettige, comfortabele manier van reizen en je staat midden in het centrum van Dordrecht zonder dat je je druk hoeft te maken over het parkeren van de auto.
- Belangrijkste nadeel is de (te) lage frequentie op zondag en het feit dat er 's avonds niet wordt gevaren.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Mw. P., incidenteel gebruiker van de Waterbus
Interviewer:	Jurjen Mellema
Datum en plaats:	9 november 2000, Alblasterdam
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie (kort)

- Respondent woont met man en twee kinderen in Alblasterdam. Werkt als receptioniste op oproepbasis bij een bedrijf in de buurt. Dit betekent dat de werktijden nogal variëren: van 1 dag per week tot fulltime in de vakantieperiode. Gebruikt voor het woon-werkverkeer de fiets of in incidentele gevallen de auto.
- Heeft regelmatig de auto ter beschikking (als haar man 'm niet gebruikt). Hele gezin heeft geen abonnementen of kortingskaarten voor het ov.

Gebruik WB

- Heeft zowel deze week als vorige week een tripje gemaakt met de Waterbus naar Dordrecht. Gebruikt hier normaalgesproken de auto voor en bij hoge uitzondering de bus.
- Is de eerste keer met de fiets naar de steiger gegaan en de tweede keer (omdat toen de kinderen mee waren) met de auto. Zowel het parkeren van de auto als de fiets gaat goed. Er is voldoende ruimte.
- Had zich maanden geleden al voorgenomen om de WB uit te proberen maar dat was er nog niet van gekomen. Ook omdat de auto zo gemakkelijk is: die staat gewoon voor de deur. Of ze dan ook van de FF gebruik gaat maken is nog onzeker: dan vaar je met de FF Alblasterdam weer voorbij...
- Is wel van plan om de WB vaker te gaan gebruiken. Zeker als je geen haast hebt (de reistijd met de auto is hooguit 15 – 20 minuten en de bestemmingen liggen in 't algemeen niet in het centrum) is het een ideaal vervoermiddel.

Nadelen en negatieve aspecten WB

- De schuilmogelijkheden op de steiger zijn slecht. Het water is al zo koud en met een beetje wind is het al nauwelijks meer te harden.
- De dienstregeling is mager: je moet echt uitkijken wanneer er een boot vaart. Jammer is dat er 's avonds geen schepen varen.
- De tarieven zijn best hoog, maar dat geldt voor al het ov in vergelijking met de auto, zeker wanneer je met meer mensen reist.

Voordelen en goede aspecten WB

- Het varen maakt de tocht ontzettend leuk. Ook als de schoonfamilie uit het buitenland overkomt zal ze zeker een tochtje met de WB op het programma zetten.
- Handig is dat de fiets mee kan.
- Overdag is het ook lekker rustig op de boot. Respondent heeft overigens verhalen gehoord dat in de ochtendspits schepen doorvaren omdat ze vol zijn en je dan op een tweede schip (dat vrij snel komt) moet stappen.

Tevredenheid met (indien niet spontaan genoemd)

- Dienstregeling en reistijd: -
- Kosten en betaling: -
- Service en comfort: jammer is dat er geen koffieautomaat aan boord is. Het personeel is erg behulpzaam.

- Informatievoorziening: Ook als je voor 't eerst mee gaat heb je vrijwel direct door hoe het systeem werkt. Alles wijst zich vanzelf.

Samenvattend

- Respondent kan geen rangorde aanbrengen in voor- of nadelen. Vindt het een prettig vervoermiddel maar vindt het jammer dat het niet (zoals de bus) voor de deur stopt.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Mw. R., incidenteel gebruiker van de Fast Ferry en Waterbus
Interviewer:	Jurjen Mellema
Datum en plaats:	10 november 2000, Papendrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie (kort)

- Respondent woont met man en een jong kind in Papendrecht. Werkt zelf niet.
- Man werkt in Papendrecht en gaat op de fiets (of incidenteel ov).
- Hebben sinds een paar maanden een auto en vinden dat erg luxe. Zeker omdat de kindervagen en aanverwante spullen regelmatig mee moeten.
- Heeft geen beschikking over ov-abonnementen of kortingskaarten.

Gebruik FF

- Respondent heeft nu drie maal gebruik gemaakt van Fast Ferry en waterbus voor een tochtje naar Rotterdam. De eerste keer was op een zondag, een paar weken geleden. Trip twee en drie vonden gisteren en eergisteren plaats.
- De eerste keer (zondag) is respondent samen met echtgenoot en kind met de auto naar de steiger van de Waterbus gegaan. Parkeren was problematisch omdat de parkeerterreinen van de sportverenigingen vol stonden. Omdat de kindervagen mee moest was gebruik van de fiets niet mogelijk. Zijn vervolgens naar de koopzondag in Rotterdam gegaan.
- De tweede keer ging respondent samen met haar neefje van 5 jaar op de fiets naar de Steiger en vervolgens met WB en FF naar Rotterdam.
- De derde keer is ze samen met haar zus en twee kleinen kinderen (in de kindervagen) lopend naar de steiger gegaan. Omdat ze nu twee kindervagens en kinderen bij zich hadden ging het lopen naar de steiger net zo snel als wanneer eerst alle spullen in de auto moesten en vervolgens er weer uit (+ evt. lopen omdat er weinig parkeerruimte is).
- In Rotterdam is respondent alle keren gaan winkelen. Heeft geen gebruik gemaakt van ov (tram/metro).
- Respondent ging afgelopen tijd altijd met de auto naar Rotterdam. Ook vroeger toen ze de beschikking had over een auto reisde ze op deze manier. In de tussenliggende jaren maakte ze gebruik van de bus naar het Zuidplein en reisde van daar uit door naar het CS.
- Parkeren gebeurt vnl. in een parkeergarage in de nabijheid van de koopgoot.
- Voor bezoeken aan Dordrecht maakte respondent vroeger en nu regelmatig gebruik van het pontje (nu de WB). Dit vanwege de parkeerproblematiek in Dordrecht.
- De reistijd naar Dordrecht in vergelijking met de auto is met de WB korter.
- De reistijd naar Rotterdam is langer dan bij vergelijking met de auto.

Redenen om FF niet meer te gebruiken

- De FF zal ze in de winter niet meer zo vaak gebruiken. Reden hiervoor is dat de steigers van de WB nog wel enige beschutting bieden maar die van de FF in Rotterdam niet. Is dan ook verkouden geworden door het wachten in de volle wind.

Nadelen en negatieve aspecten FF of WB

- De parkeergelegenheid voor auto's bij de steiger is slecht. In de buurt is op zich voldoende ruimte maar daar mag niet geparkeerd worden. Daar waar het moet is het meestal erg vol.
- Een fatsoenlijke fietsenstalling ontbreekt. Respondent heeft een vrij nieuwe fiets en deze stond in weer en wind in een rek. Vindt haar fiets te duur om deze zo maar onbeschut neer te zetten.

- Het gebruik van de WB + FF is in vergelijking met de auto erg duur, zeker wanneer je met een aantal volwassenen en kinderen reist. Voor minder geld ga je met de auto (1 x in- en uitladen), ben je er eerder, kun je de hele dag parkeren en ben je niet gebonden aan vertrektijden.
- Respondent vindt de steigers in Papendrecht en Dordrecht voor kinderen onveilig vanwege het ontbreken van hekken. In Rotterdam zijn deze wel aangebracht.
- De FF vaart op koopavonden net niet lang genoeg door. Ook tussen de middag is lastig. Je moet steeds in de dienstregeling kijken. Je kunt niet blindelings naar de steiger gaan en verwachten dat de FF gaat.

Voordelen en goede aspecten FF of WB

- De aansluiting tussen WB en FF is erg goed.
- Het varen geeft een meerwaarde. Zeker als het mooi weer is is het een fantastisch vervoermiddel. Veel comfortabeler dan de bus.
- Enorm voordeel t.o.v. bijv. bus is dat de kinderwagen (gemakkelijk) mee kan.
- De frequentie van de WB is goed.
- Ook rolstoelen kunnen me. (Een vriendin zit in een rolstoel en zij kan nu zelfstandig naar Rotterdam. Vroeger had ze hiervoor een rolstoeltaxi nodig en moest geholpen worden, tegenwoordig gaat ze alleen).
- Personeel is erg behulpzaam.
- Feit dat je kaartjes aan boord kunt kopen is erg handig, zeker als je geen strippenkaart bij de hand hebt.

Verschillen tussen FF en WB

- De sfeer op de WB is informeler. Dit komt ook doordat (een deel van) het personeel op de pontjes heeft gevaren en bij iedereen bekend is.

Tevredenheid met (indien niet spontaan genoemd)

- Dienstregeling en reistijd: -
- Kosten en betaling: -
- Service en comfort: -
- Informatievoorziening: de dienstregelingboekjes zijn overal verkrijgbaar.

Samenvattend

- Belangrijkste voordeel van FF en WB is dat de kinderwagen gemakkelijk mee kan.
- Belangrijkste nadelen zijn de parkeermogelijkheden in Papendrecht (zowel voor auto als fiets) en het ontbreken van de hekjes.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Dhr. A., incidenteel gebruiker van de Fast Ferry
Interviewer:	Jurjen Mellema
Datum en plaats:	1 november 2000, Zwijndrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie (kort)

- Woont alleen. Werkt halve dagen op de sociale werkplaats (20 uur in 5 ochtenden) in Dordrecht. Maakt in het woon-werkverkeer gebruik van de auto. Heeft geen ov-abonnement of kortingskaart.

Gebruik FF

- Heeft tot op heden 3 keer gebruik gemaakt van de Fast Ferry. Alle keren ging het om een tripje naar Rotterdam. Heeft ook één keer gebruik gemaakt van de Waterbus voor een tripje naar Zwijndrecht maar respondent kan geen verschil maken tussen Fast Ferry en Waterbus en ziet het als één en hetzelfde.

Redenen om FF te gebruiken

- Respondent heeft de Fast Ferry 3x gebruikt voor een recreatief tripje naar Rotterdam. De eerste keer was in juli 2000, de laatste keer eind september. In alle gevallen op een zaterdag. Binnenkort wil respondent samen met zijn vriendin weer eens naar de koopzondag in Rotterdam.
- De waterbus heeft hij gebruikt omdat zijn auto naar de garage in Zwijndrecht moest. Tijdens de reparatie is hij met de Waterbus op en neer naar huis gegaan.
- Respondent maakte vroeger wel gebruik van het pontje maar de laatste jaren (sinds de aanschaf van een auto) voornamelijk van de auto.

Voordelen en goede aspecten FF

- De schepen zijn schoon, goed onderhouden en hebben een luxe uitstraling.
- Het is een veilige manier van reizen.
- Vervoer over water heeft een positieve uitstraling (meerwaarde).
- In dit gebied met het vele water is POW ontzettend handig.
- Het personeel is ontzettend vriendelijk en behulpzaam.
- De rolstoelhelling op de steiger loopt langzaam af. Ook voor ouderen is deze goed te gebruiken.

Nadelen en negatieve aspecten van de Fast Ferry

- De werking van de automaat is lastig. Vroeger kon je gewoon op de pont betalen en dat was veel handiger (NB: het was respondent niet bekend dat ook op het schip zelf betaald kan worden).
- De parkeermogelijkheden zijn in de nabijheid van de steiger beperkt. Uiteindelijk vind je wel een plaatsje maar daar moet je wel enige moeite voor doen.
- Op de wal zijn (te) weinig voorzieningen, je staat weliswaar droog maar daar is ook alles mee gezegd.

Tevredenheid met (indien niet spontaan genoemd)

- Dienstregeling en reistijd: De reistijd van 40 minuten is op zich wel lang, maar wordt natuurlijk veroorzaakt door de snelheidsbeperkingen. Gezien het recreatieve gebruik van de

Ferry is het overigens geen probleem dat de reis iets langer duurt dan strikt noodzakelijk of bij vergelijking van de reistijd met de auto.

- Kosten en betaling: De automaat is niet handig in gebruik. De hoogte van het bedrag is niet zo'n groot probleem want rijden met de auto is ook duur. Bovendien is het varen hartstikke leuk.
- Service en comfort:
- Informatievoorziening:

Samenvattend

- Belangrijkste reden om de FF te gebruiken is dat het een prettig vervoermiddel is. Door het varen wordt een dagje uit ook echt een dagje uit.
- Respondent kan geen bezwaar noemen waarom hij eventueel in de toekomst geen gebruik meer van de FF zou maken. Alle genoemde negatieve punten zijn (in ieder geval voor hem) overkomelijk.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	Dhr. N, potentiële gebruiker van de Fast Ferry
Interviewer:	Jurjen Mellema
Datum en plaats:	6 november, Dordrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie (kort)

- Respondent werkt (full time) bij de gemeente Dordrecht. Gebruikt de fiets om naar het werk te gaan. Krijgt in het kader van het vervoerplan van de gemeente 1x per jaar een strippenkaart kado.
- Partner werkt niet. Hebben drie kinderen.
- Respondent heeft wel een auto maar geen ov-abonnementen.

Gebruik FF

- Het hele gezin heeft de FF 2x gebruikt voor een tripje naar Rotterdam. De eerste keer was in maart op een doordeweekse dag. De tweede keer was naar aanleiding van deze actie en vond gisteren (zondag) plaats.
- Het voornaamste doel van beide tripjes was om de Fast Ferry uit te proberen. Gaan anders niet of nauwelijks naar Rotterdam.
- Zijn in Dordrecht met de auto naar de steiger gereden en hebben in Rotterdam gewandeld. Gisteren is de hele familie naar het Maritiem Museum geweest dat op loopafstand ligt.

Redenen om FF al dan niet te gebruiken

- De FF zou alleen nog gebruikt worden als "uitje". Reden hiervoor is uitsluitend de prijs. Met het hele gezin kost een retourtje Rotterdam f 55,-. Daarvoor kun je gemakkelijk met de auto rijden en ook nog de hele dag parkeren. Bij de NS kun je voor de kinderen railrunnerkaartjes krijgen maar op de FF niet.
- Als je met z'n tweeën gaat zou je (vanuit financieel oogpunt) nog kunnen overwegen om de FF te nemen maar dan is het parkeren bij de steiger in Dordrecht (op doordeweekse dagen) weer lastig. Waarschijnlijk zou de respondent ook dan kiezen voor de auto.

Voordelen en goede aspecten FF

- Het personeel is ontzettend behulpzaam en vriendelijk.
- Het schip ziet er erg verzorgd en schoon uit.
- Het feit dat je aan boord een kaartje kunt kopen is erg handig en dat dit niet tegen een verhoogd boordtarief hoeft is erg sympathiek.
- Het aan- en afmeren gaat erg vloeierend het in- en uitschepen gaat door de gescheiden in- en uitgangen erg snel.
- Er zijn voldoende zitplaatsen met genoeg beenruimte.

Nadelen en negatieve aspecten FF

- Het parkeren van de auto in de buurt van de steiger is op doordeweekse dagen een probleem. Niet alleen omdat het heel erg vol is maar ook omdat binnenkort in de nabijgelegen woonwijk betaald parkeren wordt ingevoerd.
- Bij de steiger is geen veilige (bewaakte) fietsenstalling. Een wat duurdere fiets durf je daar niet te laten staan. Met de bus naar de steiger reizen is geen optie: dat duurt ongeveer drie kwartier plus een keer overstappen. Op de fiets hooguit een kwartiertje.
- Wanneer je moet wachten is er geen of in ieder geval onvoldoende beschutting.

- Rondkijkend is het voor de respondent onduidelijk waarom op sommige plaatsen voor de Fast Ferry een snelheidsbeperking geldt.
- De prijs van een retourtje voor het hele gezin is in vergelijking met de trein of de auto te hoog.

Tevredenheid met (indien niet spontaan genoemd)

- Dienstregeling en reistijd: voor recreatieve uitjes voldoet de huidige dienstregeling uitstekend.
- Kosten en betaling:
- Service en comfort:
- Informatievoorziening: Als je voor het eerst met de FF reist dan is het lastig om uit te vinden waar wat is: waar hangt de dienstregeling, hoe en waar moet je betalen enz.

Samenvattend

- Belangrijkste nadelen: Het parkeren van zowel auto (op doordeweekse dagen) als fiets. Voor de auto zou eigenlijk een P&R-achtige constructie gemaakt moeten worden waar je (het liefst gratis) kunt parkeren op vertoon van een FF-kaartje.
- Belangrijste voordeel van de FF: de zekerheid van de vertrek- en aankomsttijden, zeker wanneer je deze vergelijkt met de trein.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	dhr. en mw. S., potentieel gebruiker van de Fast Ferry
Interviewer:	Maaïke Jessurun
Datum en plaats:	8 november 2000, Zwijndrecht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- Dhr. S. is ongeveer begin veertig, is gehuwd en heeft twee kinderen (1 op basisschool, 1 op middelbare school).
- Dhr. S. werkt in Zwijndrecht bij een geprivatiseerde afvalophaaldienst en gaat op de fiets naar zijn werk.
- De partner van dhr. S. werkt ook in Zwijndrecht, en gaat met de auto naar haar werk (een eigen bedrijf). De auto heeft zij bedrijfswege nodig.
- Er zijn geen OV-kaarten in het gezin. Men fietst of gebruikt de auto.

Gebruik FF

- Dhr. S. heeft de vijf-retourkaart in één keer opgebruikt. Hij heeft zijn vrouw, twee kinderen en schoonmoeder meegenomen naar Rotterdam.
- Zij zijn eerst met de auto naar Dordrecht gereden. In Rotterdam zijn ze lopend naar de binnenstad gegaan. Het traject zou normaaliter per auto zijn afgelegd.
- Zij zijn op (koop)zondag rond 11:00 uur vertrokken en waren om ongeveer 17:30 uur weer in Dordrecht.
- Het reismotief was een dagje winkelen.

Redenen om FF niet meer te gebruiken

- De prijs is nogal hoog. Voor vier personen ben je met de Fast Ferry 44 gulden kwijt. Dan ben je met de auto met vier personen al drie keer op en neer geweest naar Rotterdam (inclusief parkeergeld!). Je bent even snel met de auto en de Fast Ferry in de binnenstad als dat je alleen de auto gebruikt en een parkeerplaats hebt gevonden. Dus (buiten de spits) geen reistijd-winst.
- De aansluiting met de Waterbus is redelijk slecht. Als je de Waterbus mist moet je 20 minuten wachten.
- Je moet bij gecombineerd gebruik met de Waterbus vanuit Zwijndrecht eerst over Dordrecht gaan.
- Als je met de auto doordeweeks naar Dordrecht gaat moet er voor het parkeren worden betaald en er is onvoldoende plaats.
- In Rotterdam is geen mogelijkheid om te schuilen tijdens het wachten.
- De locatie in Rotterdam is, vooral voor vrouwen, 's avonds sociaal onveilig. Er wordt weinig gecontroleerd.
- Het is niet mogelijk om strippenkaarten te gebruiken. Mocht je eerst de Waterbus gebruiken en daarna de Fast Ferry dan is het onaantrekkelijk dat je dan weer een ander kaartje moet kopen. Liever opstappen in Zwijndrecht en dan in één keer voor het hele traject afstempelen.
- Ongeschikt als je 's avonds naar de bioscoop wil, want dan kom je niet meer thuis.

Voordelen en goede aspecten FF

- Goed voor winkeldoelinden.
- Veel beter dan gewoon OV. In de trein moet je vaak staan, met name in de spits. Het is even duur als de trein, maar veel leuker.

Tevredenheid met dienstregeling en reistijd:

- Frequentie liever omhoog door meer materieel of sneller varen met dezelfde capaciteit.
- Traject is prima.
- Reistijd liever sneller. T.o.v. de trein is de Fast Ferry trager. Vergeleken met de auto is buiten de spits de Fast Ferry net zo snel, in de spits is de Fast Ferry sneller.
- De aansluiting met de Waterbus is niet goed.

Tevredenheid met kosten en betaling:

- Door de vijfretourkaart geen persoonlijke ervaring met betalen. Wel wordt gepleit voor het gebruik van de strippenkaart.

Tevredenheid met service en comfort:

- Zowel in Rotterdam als in Dordrecht wordt een afgesloten wachtruimte gemist. De mogelijkheden om de fiets te stallen zijn onbekend.
- Parkeren van de auto gaat op zondag goed. Doordeweeks worden problemen verwacht. In Zwijndrecht is een parkeerprobleem.
- De wallocatie is in Rotterdam slecht; in het donker onveilig.
- Comfort op de Fast Ferry is goed.
- Voor woon-werkverkeer erg weinig plaats voor fietsen (maar geen persoonlijk probleem).
- Personeel is vriendelijk en spraakzaam.
- Er is koffie aan boord (lekker opwarmen na het uitwaaien tijdens het wachten in Rotterdam).

Tevredenheid met informatievoorziening:

- Op het ponton staat een zeer duidelijk bord met vertrektijden. De prijs staat daar echter niet op aangegeven.
- Er is geen ervaring met uitval.

Samenvattend

- Gebruik van de strippenkaart mogelijk maken.
- Frequentie omhoog door snellere vaartijd.
- Lagere tarieven.
- Wachtruimte in Rotterdam maken (afgesloten) met verkoop van versnaperingen. In Dordrecht ook graag een afgesloten wachtruimte maken.
- De koffie aan boord wordt erg gewaardeerd.

Verslagen van de individuele interviews Fast Ferry en Waterbus

Respondent:	dhr. K., potentieel gebruiker van de Fast Ferry
Interviewer:	Maaïke Jessurun
Datum en plaats:	8 november 2000, H-I-Ambacht
Projectnummer:	EXT99-50

Persoonlijke en gezinssituatie

- Dhr. K. is rond de vijftig jaar, is gehuwd en heeft kinderen die al de deur uit zijn.
- Dhr. K. is fulltime onderwijzer in H-I-Ambacht en gaat lopend of op de fiets naar het werk.
- De partner van dhr. K. geeft Engels in H-I-Ambacht en Zwijndrecht. Zij gaat met de auto naar haar werk. De Waterbus is voor haar onaantrekkelijk, de scholen liggen te ver van het water af.
- Er zijn geen OV-kaarten.

Gebruik FF

- Dhr. K. heeft de Fast Ferry drie keer gebruikt in de herfstvakantie.
- De eerste keer was dhr. K. met de fiets op een maandag buiten de spits naar Rotterdam. Voor- en natransport was per fiets: vanuit H-I-Ambacht naar Dordrecht op de fiets en in Rotterdam verder fietsen. Reisdoel was winkelen en lekker rondfietsen. Terugreis om 17:00 uur.
- De tweede keer was dhr. K. op een woensdag met een vriend op stap. De tocht ging vanuit H-I-Ambacht op de fiets naar Zwijndrecht. Vandaar met de Waterbus naar Dordrecht en dan met de Fast Ferry naar Rotterdam. In Rotterdam zijn ze lopend verder gegaan. Reisdoel was een dagje uit, rondlopen in Rotterdam.
- De derde keer was dhr. K. op een zaterdag met zijn vrouw naar Rotterdam. Heen met de auto naar Zwijndrecht, dan de Waterbus naar Dordrecht en vandaar verder met de Fast Ferry. In Rotterdam verder lopen om te winkelen.
- Tijdsduur naar Rotterdam is vergelijkbaar met die van de lijnbus.
- Met de trein naar Rotterdam is veel meer gedoe, omdat je dan via Zwijndrecht moet gaan.
- Mits de Waterbus in Ridderkerk gaat stoppen zal dhr. K. de Fast Ferry in de toekomst gebruiken om naar Rotterdam te reizen. Als dat niet gebeurt zal dhr. K. de Fast Ferry alleen eens gebruiken bij uitjes en om te winkelen.

Redenen om FF niet meer te gebruiken

- Weinig plaatsen om de fiets aan boord te stallen.
- Vanuit H-I-Ambacht moet je eerst met de fiets of Waterbus naar Dordrecht om daar de Fast Ferry te pakken. Als je met de auto naar Dordrecht gaat heb je weer het parkeerprobleem aldaar en je moet betaald parkeren (Orthodikeplein).
- In Rotterdam is geen wachtruimte.
- De auto staat al voor de deur en je moet speciaal naar de Fast Ferry toe.

Voordelen en goede aspecten FF

- Koffie aan boord.
- Toilet aan boord.
- Prima personeel.
- Comfortabel. Op de Fast Ferry kun je tenminste weer even ontspannen en helemaal bijkomen. Geen stress van files, geen onverwacht oponthoud op de weg.
- Fiets kan mee, waardoor je sneller weg bent in plaats van bestemming.

- In Rotterdam heb je met de Fast Ferry 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. Nu kun je nog naar de Kralingse Zoom (gratis parkeren en met metro doorreizen), maar de vraag is hoe lang dat nog duurt.
- Personeel van de Fast Ferry liet tot twee keer toe in Dordrecht de Waterbus even wachten op overstappers die naar Zwijndrecht moesten. Dit kwam zeer positief over.

Tevredenheid met dienstregeling en reistijd:

- In Rotterdam goede OV-mogelijkheden om verder te reizen. Metrostation is dichtbij.
- Er wordt stipt op tijd gevaren.
- De reisduur is prima. De auto is (nog) wel sneller, maar niet veel. De bus doet er langer over naar Rotterdam.
- Een half-uursdienst zou beter zijn en ook goed te onthouden.
- Traject is goed mits Waterbus in Ridderkerk stopt.

Tevredenheid met kosten en betaling:

- De tarieven zijn redelijk goed.
- In Rotterdam staat duidelijk aangegeven waar men plaatsbewijzen kan kopen.

Tevredenheid met service en comfort:

- In Ridderkerk veel parkeerplaatsen en een overdekte fietsenstalling.
- Sympathiek personeel.
- Aan boord is comfort goed.

Tevredenheid met informatievoorziening:

- Dienstregeling is een duidelijk boekje. Ook op borden worden de vertrektijden goed aangegeven.
- In Rotterdam is geen duidelijke bewegwijzering naar de Fast Ferry.
- Bij uitval wordt direct een andere Fast Ferry ingezet. Dat de Russische draagvleugelboot echter de vervanging was, was niet duidelijk tot deze was vertrokken en de verwachte Fast Ferry niet kwam opdagen.

Samenvattend

- Laat de Waterbus naar Ridderkerk doorvaren, zodat mensen uit H-I-Ambacht en Alblasterdam in Ridderkerk op de Fast Ferry kunnen overstappen.
- In Rotterdam vandalisme-bestendige wachtruimte maken.
- Grote bewegwijzeringsborden naar Fast Ferry in Rotterdam. Op locatie zelf aandacht trekken met lichten o.i.d.
- Maak het auto-ontmoedigingsbeleid in Rotterdam nog erger (minder parkeerplaatsen, hoge parkeergelden) en dan loopt de Fast Ferry wel vol.
- In Dordrecht graag fietskluizen neerzetten.

