



Klanttevredenheid gastheerschap Westerschelde Ferry
innovatieve pilot: uitwerking inspiratie op ferry en terminals

William Hazel en Harm IJben 2018

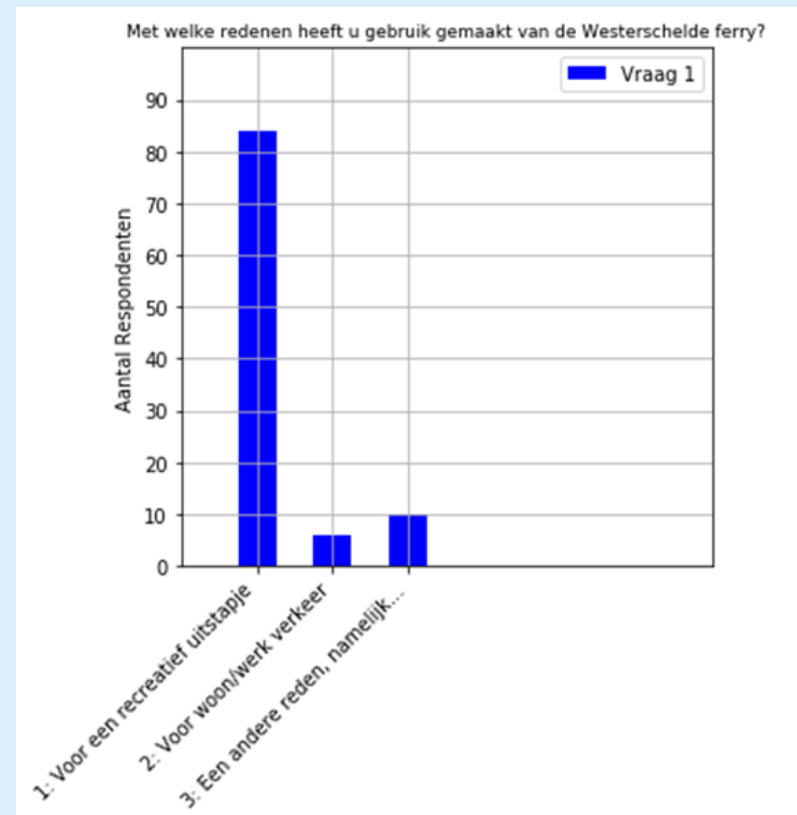
- Methode van onderzoek: enquête met open en gesloten vragen (in gesloten omgeving met alleen respondenten die gebruik hebben gemaakt van de ferry)
- Veldwerk: juli en augustus 2018

- Aantal respondenten: 101

84% van de respondenten heeft te kennen gegeven de ferry te gebruiken voor 'een recreatief uitstapje' (zie figuur 1).

Uit de analyse achteraf van de antwoordcategorie 'Een andere reden, namelijk ...' blijkt dat ook hier alsnog de meeste respondenten een sterk recreatief motief te hebben om de ferry te gebruiken.

Figuur 1



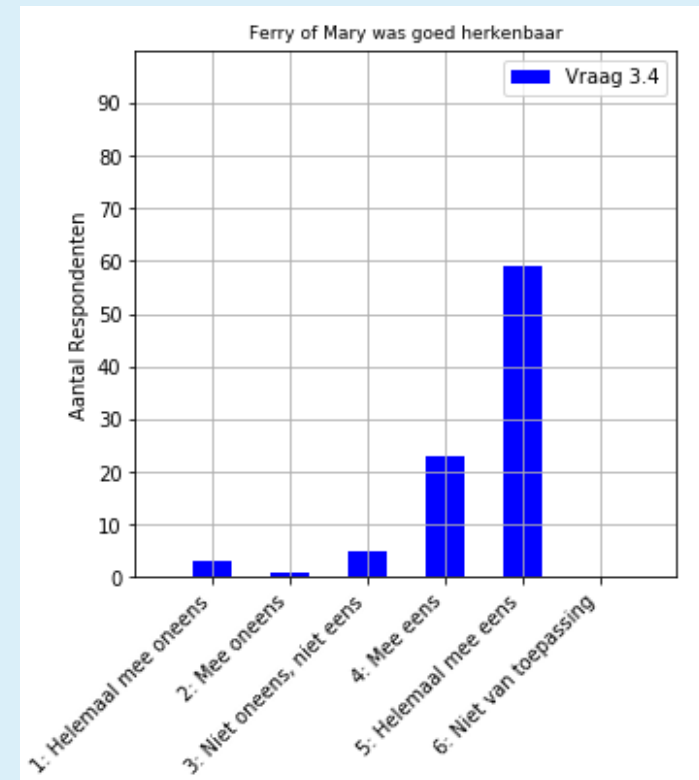
Klanttevredenheid gastheerschap Westerschelde Ferry (samenvatting resultaten)

Meer dan 90 % van de respondenten heeft Ferry en Mary gezien.

Dit beeld wordt bevestigd door de antwoorden op de vraag of “Ferry of Mary was goed herkenbaar”.

Meer dan 80% van de respondenten vindt “Ferry of Mary” namelijk goed tot zeer goed herkenbaar (zie figuur 2).

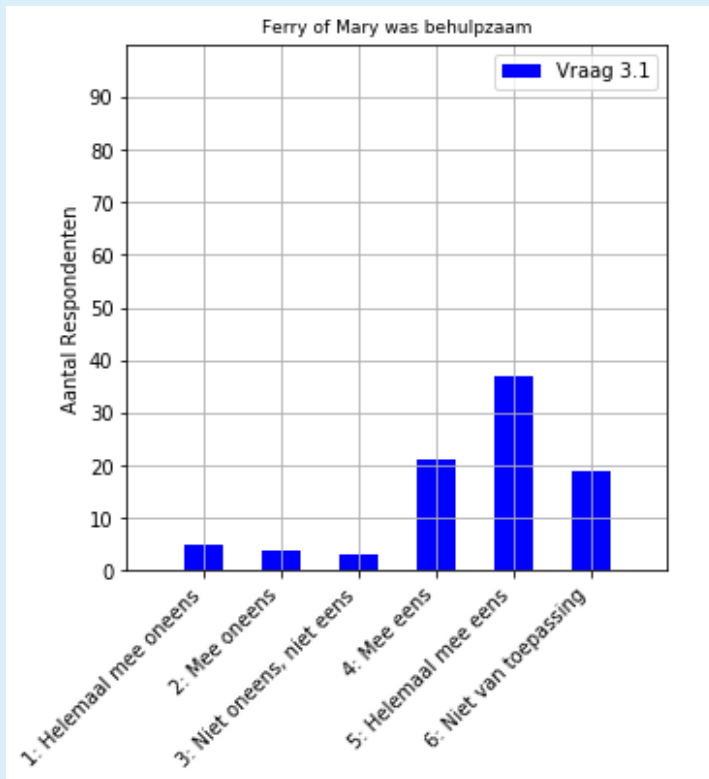
Figuur 2



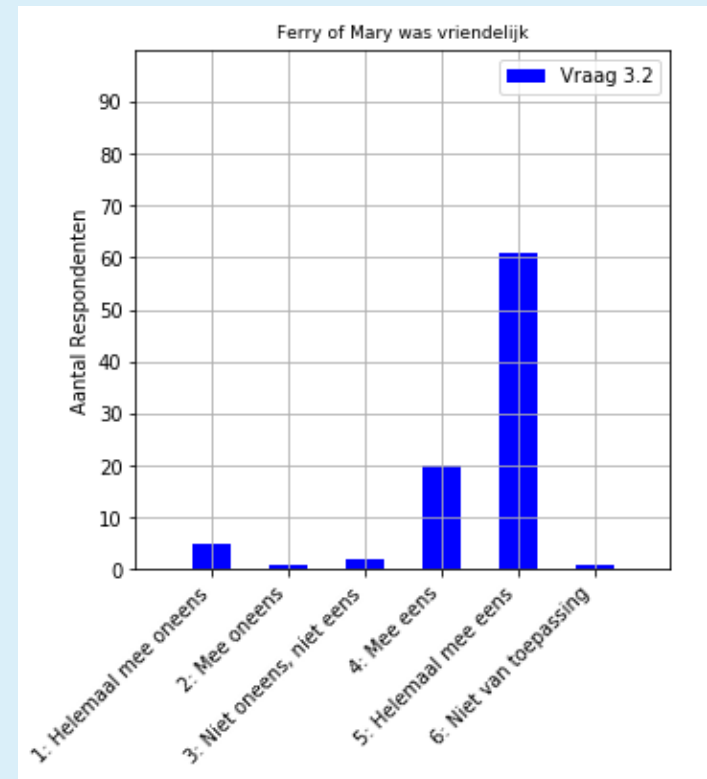
Klanttevredenheid gastheerschap Westerschelde Ferry (samenvatting resultaten)

Van de respondenten die een mening hadden over Ferry en Mary, was het merendeel positief over de behulpzaamheid (60%, zie figuur 3) en vriendelijkheid (80%, zie figuur 4) van de gastheer/-vrouw.

Figuur 3



Figuur 4

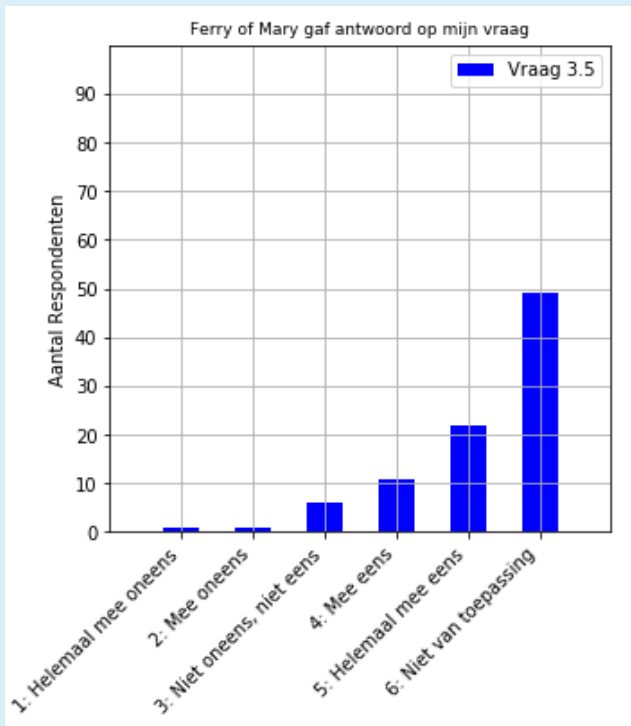


Klanttevredenheid gastheerschap Westerschelde Ferry (samenvatting resultaten)

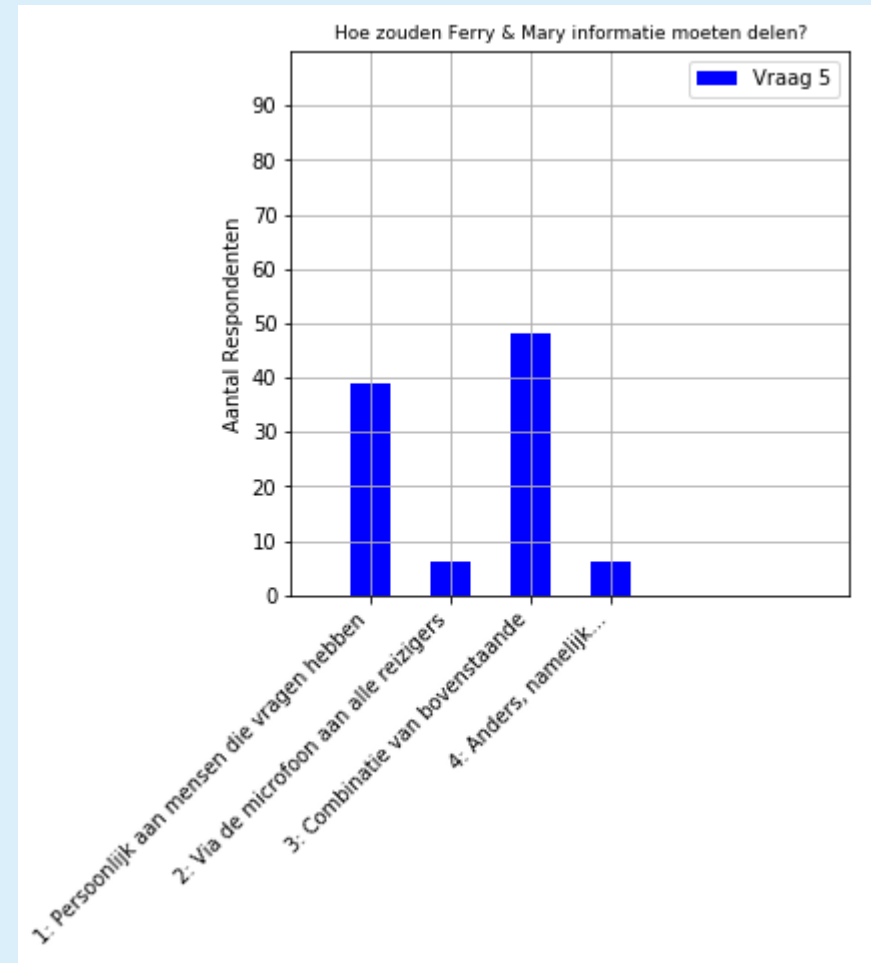
Van de respondenten die een vraag stelden aan Ferry of Mary, kregen de meesten een relevant antwoord (figuur 9).

Qua informatieverstrekking is een duidelijke voorkeur voor persoonlijk contact, eventueel gecombineerd met gebruik van een microfoon (figuur 10).

Figuur 9



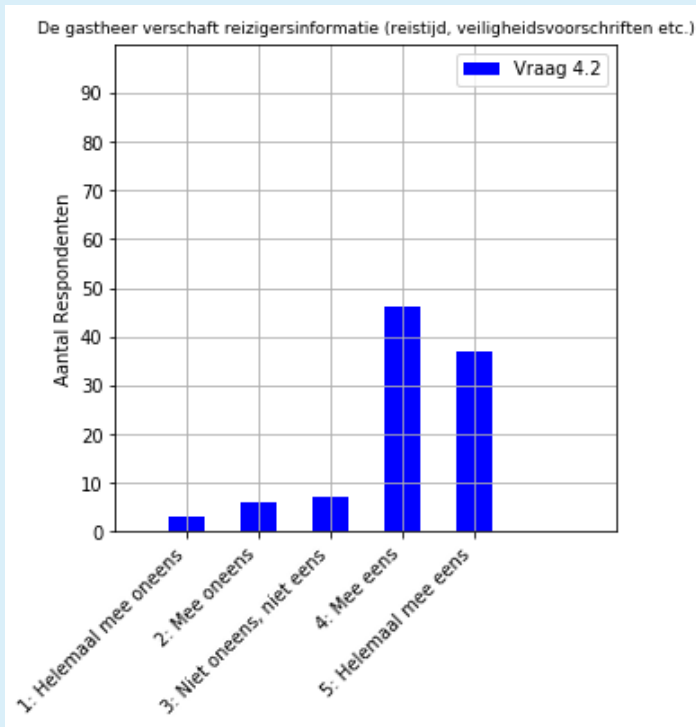
Figuur 10



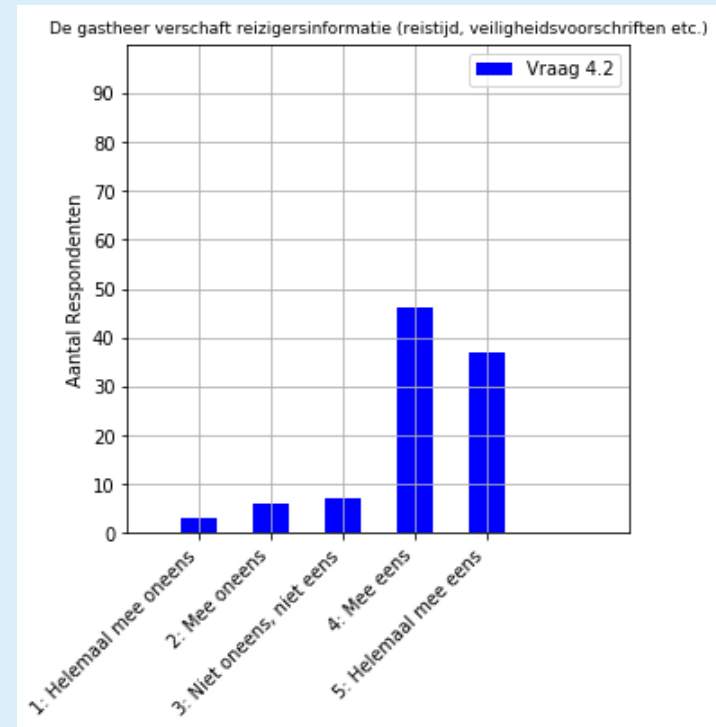
Klanttevredenheid gastheerschap Westerschelde Ferry (samenvatting resultaten)

De respondenten zijn tevreden over de reizigersinformatie die Ferry en Mary verschaffen (figuur 5) en de respondenten vinden de reizigersinformatie ook heel belangrijk (figuur 6).

Figuur 5



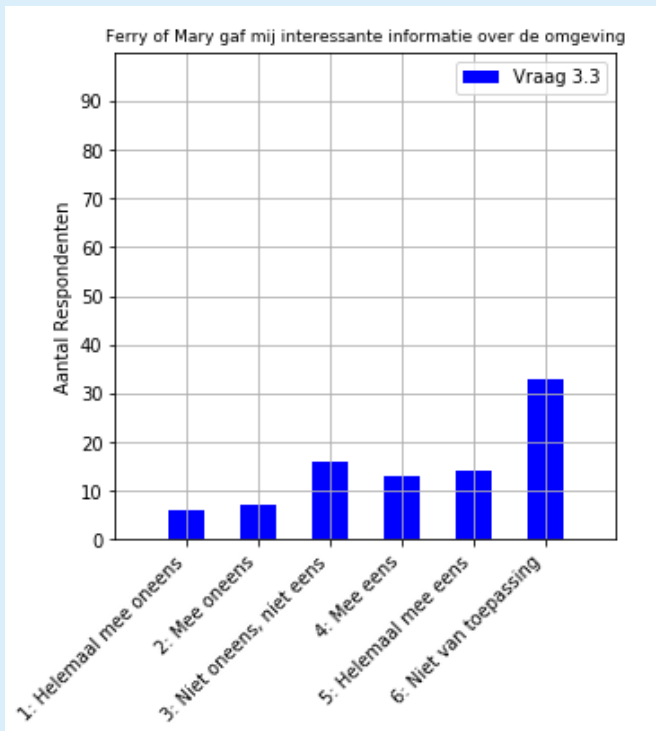
Figuur 6



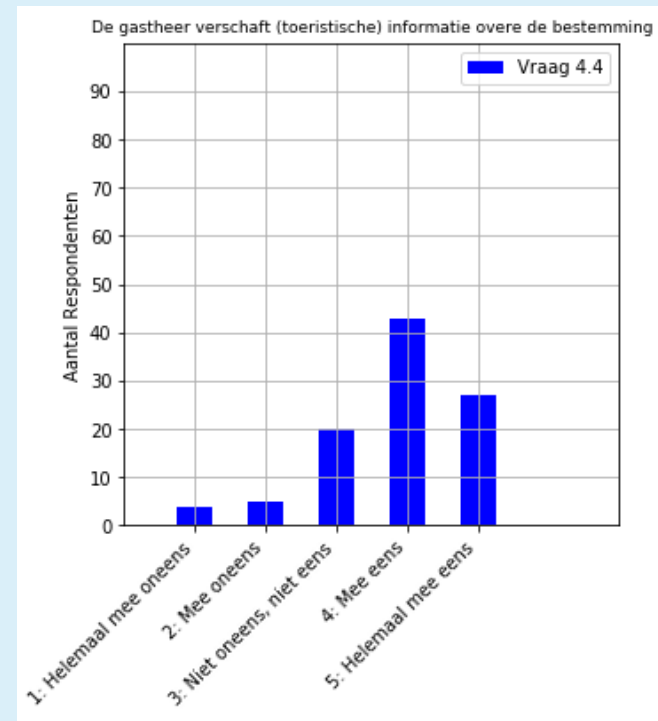
Klanttevredenheid gastheerschap Westerschelde Ferry (samenvatting resultaten)

De respondenten zijn weinig positief over de informatie over de omgeving die Ferry en Mary verschaffen (figuur 7), maar de respondenten vinden die informatie wel relevant (figuur 8).

Figuur 7



Figuur 8





Klanttevredenheid gastheerschap Westerschelde Ferry (samenvatting resultaten)



Résumé:

- Periode juli en augustus 2018;
- Aantal respondenten 101;
- Ruime meerderheid blijkt de Ferry te gebruiken voor 'een recreatief uitstapje';
- De gastheer/-vrouw is volgens de respondenten goed zichtbaar en bovendien behulpzaam en vriendelijk;
- Van de respondenten die een vraag stelden aan Ferry of Mary, kregen de meesten een relevant antwoord en zij hebben een duidelijke voorkeur voor persoonlijk contact;
- De respondenten zijn tevreden over de verstrekte reizigersinformatie en hechten hier ook relatief veel waarde aan;
- En zij zijn gematigd positief over de verstrekte toeristische informatie, maar hechten hier wel relatief veel waarde aan.



Kenniscentrum Kusttoerisme



Website: www.kenniscentrumtoerisme.nl



Twitter: KCKusttoerisme



Facebook: [facebook/kenniscentrumtoerisme](https://facebook.com/kenniscentrumtoerisme)



E-mail: info@kenniscentrumtoerisme.nl



Telephone: 0118-489 885