

Rapportage KTO Westerscheldetunnel 2018

In opdracht van: N.V. Westerscheldetunnel
Datum: December 2018
Projectnummer: 2018004
Auteurs: Kelly de Heij & Peter van de Vijver





Inhoud

1	Achtergrond & onderzoek	3
2	Samenvatting	4
3	Algemene waardering	6
4	Toeleidende wegen en Tolplein	9
5	Westerscheldetunnel	12
6	Tarieven	16
7	T-tag	18
8	Medewerkers & communicatie	20
9	Sluiskiltunnel	25
10	Bijlage	27



Achtergrond van het onderzoek

Doel onderzoek

DirectResearch heeft in opdracht van N.V. Westerscheldetunnel een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder passanten van de Westerscheldetunnel.

Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder de vaste en losse klanten van de Westerschelde tunnel. De vaste klanten zijn de klanten die betalen met de t-tag en daardoor geregistreerd staan bij de tunnel. De losse klanten zijn automobilisten die tol betalen aan de kassa of aan de creditcard laan.

Veldwerkperiode

24 september 2018 t/m 22 oktober 2018

Methode

De vaste klanten van de Westerscheldetunnel zijn per e-mail benaderd. Alle klanten, die via Movenience een t-tag in hun beheer hebben, kregen een uitnodigingsmail met daarin een link waarmee de respondent toegang kreeg tot de vragenlijst.

Losse klanten van de Westerscheldetunnel zijn benaderd bij de kassa van de tunnel via een flyer met daarop een link naar het onderzoek. In totaal zijn er 4.000 flyers uitgedeeld om deze doelgroep te benaderen.

Vergelijking resultaten 2015 - 2018

Voor het huidige klanttevredenheidsonderzoek is de vragenlijst deels aangepast en derhalve zijn de resultaten niet overal vergelijkbaar met de resultaten van het eerder uitgevoerde KTO in 2015. Waar mogelijk worden resultaten tussen beide jaren vergeleken.

Gelijk aan voorgaande meting is de antwoordoptie 'geen mening' bij de diverse vragen niet meegenomen in de analyse. Resultaten zijn herberekend en enkel gebaseerd op de respondenten die wel inzicht hadden in de vragen.

Respons

Vaste klanten

- > Bruto steekproef: 35.252
- > Netto steekproef: 3.640 (10%)

Losse klanten

- > Bruto steekproef: 4.000
- > Netto steekproef: 131 (3%)

Weging

Deze verdeling van respons komt niet overeen met de werkelijke verhouding vaste en losse klanten; deze ligt namelijk op 80%/20%. Omdat het wegen van de huidige resultaten naar de werkelijke verdeling een te zware weegfactor zou betreffen, is ervoor gekozen om voor een tussenweg te gaan en te wegen naar een verdeling van 90%/10%. Hierdoor wegen de antwoorden van de oververtegenwoordigde groep (vaste klanten) minder zwaar mee in het totaalresultaat en zijn de uitkomsten meer representatief voor de totale klantengroep.

In dit rapport worden de gewogen resultaten van de totale klantengroep gerapporteerd. Indien er verschillen zijn tussen vaste en losse klanten worden deze apart gerapporteerd en worden significante verschillen vermeld.



Samenvattend

Het gemiddelde rapportcijfer van 8 laat zien dat gebruikers van de Westerscheldetunnel doorgaans erg tevreden zijn. Toch zijn er ook nog punten waar verbetering mogelijk is.

De tevredenheid over de Westerscheldetunnel is onder gebruikers met gemiddeld 8,0 nog altijd zeer goed. Als verbeterpunt wordt - afgezien van de prijs - het volgende genoemd door gebruikers: de verlichting in de tunnel en de (communicatie over) doorstroming in het geval van een calamiteit. Over het geheel wordt de doorstroming als iets minder goed dan in 2015 beoordeeld, maar medewerkers worden daarentegen beter beoordeeld.

Verschillende aspecten gerelateerd aan de naar de Westerscheldetunnel toeleidende wegen worden weliswaar nog steeds goed - maar in 2018 toch wel iets minder goed - beoordeeld dan in 2015. Het is dan ook belangrijk om voldoende aandacht aan deze aspecten te blijven geven. Daarnaast heeft een iets groter deel van de gebruikers in 2018 last gehad van één of meer belemmeringen, meestal als gevolg van een incident.

De tevredenheid over de t-tag is groot; wel is er enige kritiek op de batterijduur en de grootte van het apparaat. De vernieuwde, kleinere t-tag met accu en zwarte kleur voldoet dus aan de behoeften van klanten.

Bij t-tag houders zijn de veiligheidsvoorzieningen goed bekend, beter dan bij andere gebruikers. Het nog beter bekend maken hiervan kan er mogelijk ook aan bijdragen om de minder positieve gevoelens die sommige gebruikers ervaren (zenuwachtig, claustrofobisch), tot een minimum te beperken.

Als we gebruikers de keuze voorleggen tussen eerder tolvrij dan 2033 of een lager tarief richting 2033, zijn de meningen sterk verdeeld. Gebruikers zonder t-tag gaan in dat geval merendeels voor een korting die al op de korte termijn ingaat.

Medewerkers van de klantenservice en van het Tolplein worden doorgaans erg positief beoordeeld. Wel is het zo dat frequente gebruikers een tikje kritischer zijn over medewerkers van het Tolplein dan minder frequente gebruikers.

Over de communicatie rondom stremmingen is een groot deel van de gebruikers weliswaar positief, maar zijn er ook nog wat verbeterpunten. Vooral door tijdig en duidelijk te communiceren over de stremming en de gevolgen, kunnen gebruikers in staat worden gesteld om tijdig hun afweging te maken (alternatieve route, aanpassing reisplannen). Zo kan een deel van het ervaren ongemak worden voorkomen.



Algemene waardering

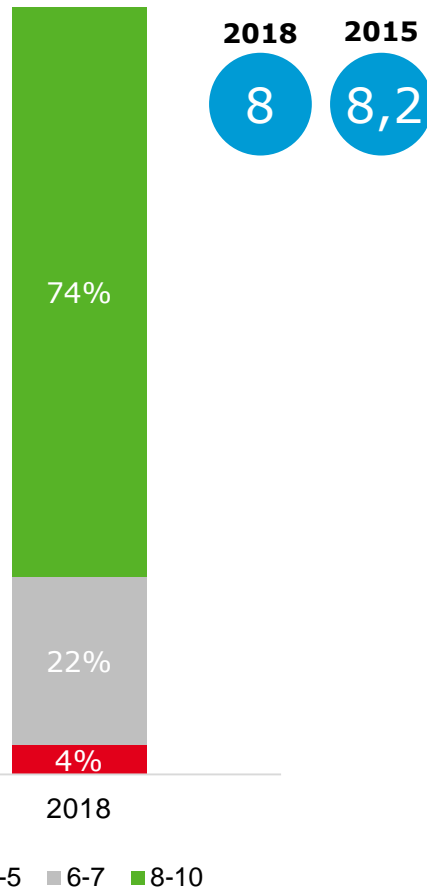




Waardering Westerscheldetunnel

Het algemene oordeel over de Westerscheldetunnel is hoog - met een rapportcijfer van gemiddeld een 8. Het oordeel van t-tag houders is iets lager dan van niet t-tag houders en van frequente gebruikers ook iets lager dan van niet-frequente gebruikers. Daarnaast blijkt dat zakelijk gebruikers gemiddeld ook een iets lager cijfer geven dan recreatief gebruikers.

Rapportcijfer



Cijfer 8-10 (n=2809)

- "Het verkeer loopt soepel en zonder vertraging. Werkzaamheden worden tijdig en breed aangekondigd. Goede bord signalering."
- "Snelle administratieve verwerking, geen wachttijd, uitstekende rij-condities in de tunnel."
- "Goed verzorgde wegen, goed onderhoud, veilig gevoel in de tunnel, goede app."
- "Alles is goed geregeld; de tag, de toegangspoortjes, aangepaste snelheid bij bijzonder vervoer etc."

Cijfer 6-7 (n=823)

- "De beschikbaarheid van de tunnel is goed geregeld."
- "De tunnel is op zich prima, maar doordat de tunnel erg donker is schrikt dit mensen af die nachtblind zijn."
- "Een prima verbinding met de rest van Nederland."

Cijfer 1-5 (n=139)

- "Als je tol moet betalen voor een publieke voorziening kan je alleen een onvoldoende geven."
- "Ik durf er amper doorheen. de lichten flitsen en de muren zijn te donker."
- "Te duur en heel vaak afgesloten."

Vraag: Met welk rapportcijfer waardeert u de Westerscheldetunnel in zijn geheel? | 2018 n=3.771; 2015 n= 2.810

Vraag: Kunt u in het kort aangeven waarom u dit cijfer geeft? | 2018 n=3.771



Verbeterpunten

Zaken die volgens gebruikers nog beter kunnen, concentreren zich op de prijs om van de tunnel gebruik te maken, een meer geleidelijke overgang van licht naar donker en het verbeteren van de doorstroming en de communicatie daarover (bij calamiteiten).

Verbeterpunten Westerscheldetunnel

Prijs omlaag of tolvrij

- "Als de tunnel in de toekomst gratis wordt dan wordt de score hoger."
- "Gelukkig de laatste paar jaren regelmatig tolvrije dagen, maar het wordt toch tijd voor nog meer tolvrije vaste momenten, bijvoorbeeld elke zaterdag en zondag."
- "Tarief. Ik gebruik de tunnel ook veel voor mijn werk. De drempel ook voor bezoekers (10,00) kan een beletsel zijn."
- "De doorgangsprijs verlagen. We zitten toch in een afgesloten gebied van NL (West Zeeuws Vlaanderen) en moeten steeds betalen om naar de overkant te gaan."

Betere verlichting/lichtere wanden

- "De tunnel is nogal donker; alles is donkergrijs beton. Het verschil met de betegelde ingang/uitgang is erg groot. Misschien is een reflecterende streep verf mogelijk?"
- "Betere verlichting, afgestemd op dag- en nachtlucht buiten."
- "Bv. verlichting bij binnenrijden tunnel wat feller waarna deze langzaam terug te laten lopen zodat mensen beter wennen aan het plotselinge verschil."
- "Meer licht, als je uit het zonlicht komt, zie je de eerste helft van de tunnel alleen maar groene en gele vlekken omdat je dan ineens in het 'donker' komt, dat is niet bevorderlijk voor de veiligheid."



Betere doorstroming (ook bij pech/calamiteiten)

- "Toegangswegen, vlotte doorgang"
- "Soms blijft het na een pechgeval op een strook wel lang 50 km per uur. Ik kan dit natuurlijk niet echt als verbetering aangeven, want weet niet wat hier achter zit."
- "Betere doorstroming van het verkeer bij pech gevallen."
- "Doorstroming, minder radicale reacties bij problemen, voordelen voor veelgebruikers."
- "De tunnel moet eerder op de toegangswegen naar de tunnel aangeven indien er een stremming is. Het is belangrijk dat men bij een stremming de keus heeft om in de file aan te sluiten of een alternatief te zoeken. Vaak is er bij een stremming geen keus en rijdt men zonder enig idee te hebben de file in."



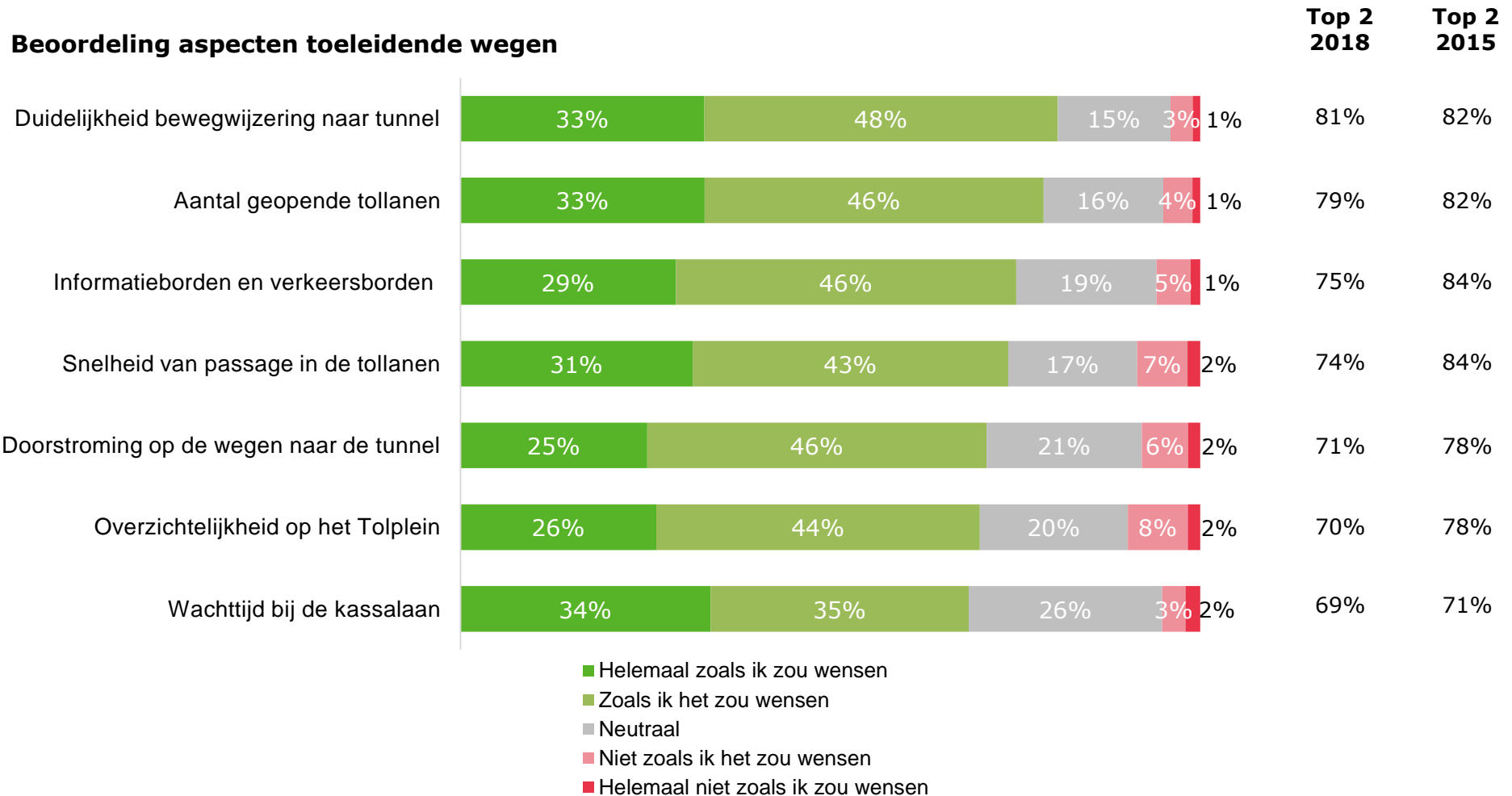
An aerial photograph of a multi-lane highway toll plaza. The toll lanes are equipped with overhead gantries and are currently occupied by several vehicles, including cars and a truck. To the right of the toll lanes is a parking lot with several cars parked. A small building with a white roof is situated near the parking lot. The highway continues on the left side of the image, with a clear road surface and lane markings. The overall scene is captured from a high-angle perspective, showing the layout of the toll plaza and its surrounding infrastructure.

Toeleidende wegen & Tolplein



Tolplein

Het oordeel over de toeleidende wegen is over het algemeen positief. Wel ligt het oordeel soms iets lager dan in 2015: doorstroming op wegen naar de tunnel, informatie- & verkeersborden, snelheid van passage tollanen en overzichtelijkheid Tolplein. De tevredenheid van t-tag gebruikers en frequente gebruikers ligt vaak wat hoger, net als die van de recreatieve gebruikers.



Vraag: De volgende aspecten hebben betrekking op uw ervaring met de wegen die direct aansluiten op de Westerscheldetunnel (toeleidende wegen) en met het Tolplein van de Westerscheldetunnel. Wilt u voor elk van onderstaande aspecten aangeven in hoeverre het aansluit bij de situatie zoals u die wenst? | 2018 n=3.771; 2015 n= 2.810



Achteruit rijden

Ruim een kwart van de passanten heeft het afgelopen half jaar één of meerdere keren achteruit gereden op het Tolplein. Belangrijkste reden hiervoor is een niet functionerende t-tag. Dit is vergelijkbaar met het voorkomen hiervan in 2015.

Achteruit rijden

2018

2015

8%

8%

Meerdere keren

20%

20%

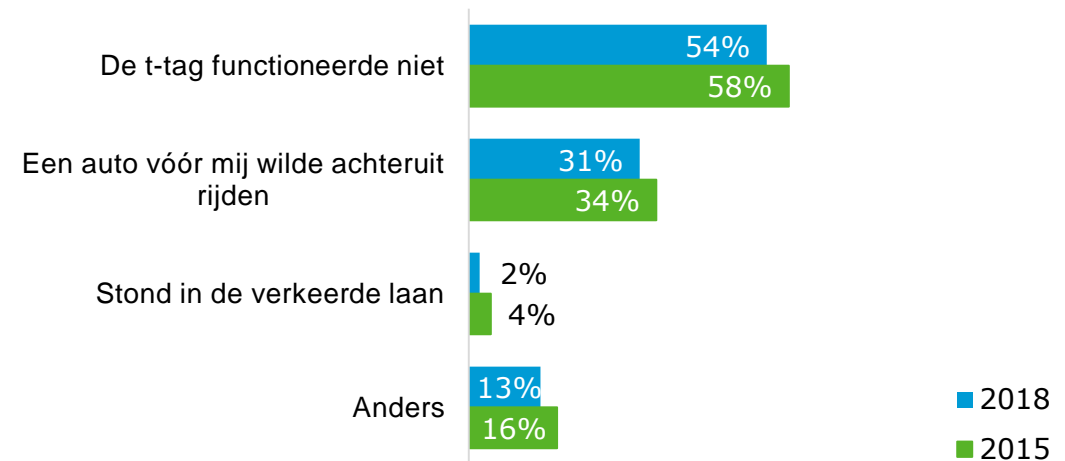
Eén keer

72%

72%

Nooit

Reden achteruit rijden



Vraag: Heeft u het afgelopen half jaar achteruit gereden op het Tolplein? | 2018 n=3.771; 2015 n= 2.810

Vraag: Wat was de reden dat u achteruit heeft moeten rijden op het Tolplein? (meerdere antwoorden mogelijk) | 2018 n=1.042; 2015 n=787

Westerscheldetunnel

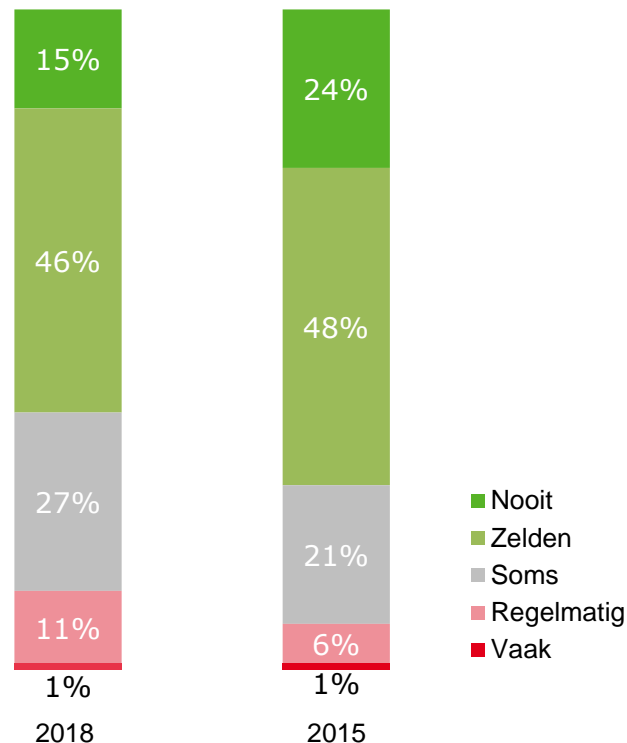




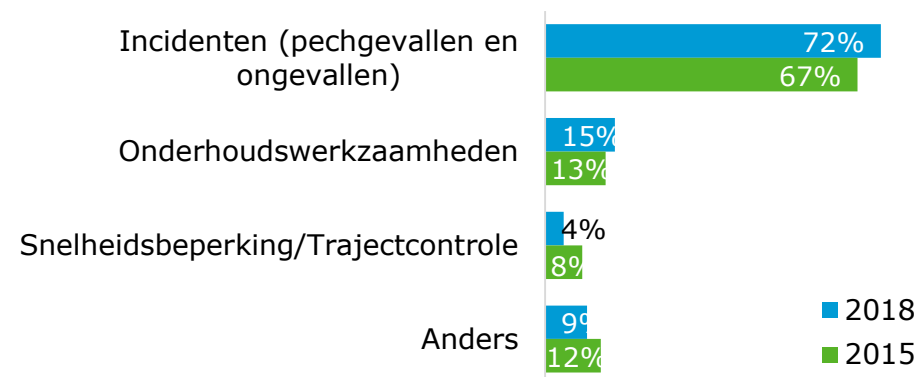
Doorstroming

Ten opzichte van 2015 lijkt er nu sprake te zijn van een iets sterkere ervaring van belemmeringen. Logischerwijs is dit nog iets sterker het geval bij frequente gebruikers en t-tag houders. Veelal is de oorzaak van de belemmering een incident (pechgeval of ongeval).

Belemmering ervaren



Belangrijkste oorzaak belemmering



Vraag: Hoe vaak ervaart u belemmeringen in de doorstroming in de Westerscheldetunnel als gevolg van werkzaamheden, snelheidsbeperkingen en/of afgesloten rijbanen door incidenten? | 2018 n=3.771; 2015 n= 2.810

Vraag: Wat is volgens u de belangrijkste oorzaak van de belemmering van de doorstroming in de Westerscheldetunnel? (meerdere antwoorden mogelijk) | 2018 n=478; 2015 n=214



Emoties

De meest gedeelde emoties bij het rijden door de Westerscheldetunnel zijn positief: veilig en ontspannen. Sommige gebruikers hebben echter wel enigszins last van een claustrofobisch of zenuwachtig gevoel. Het gevoel 'geen kant op te kunnen' en/of wat er allemaal zou kunnen gebeuren is hier de oorzaak van.

Emoties Westerscheldetunnel



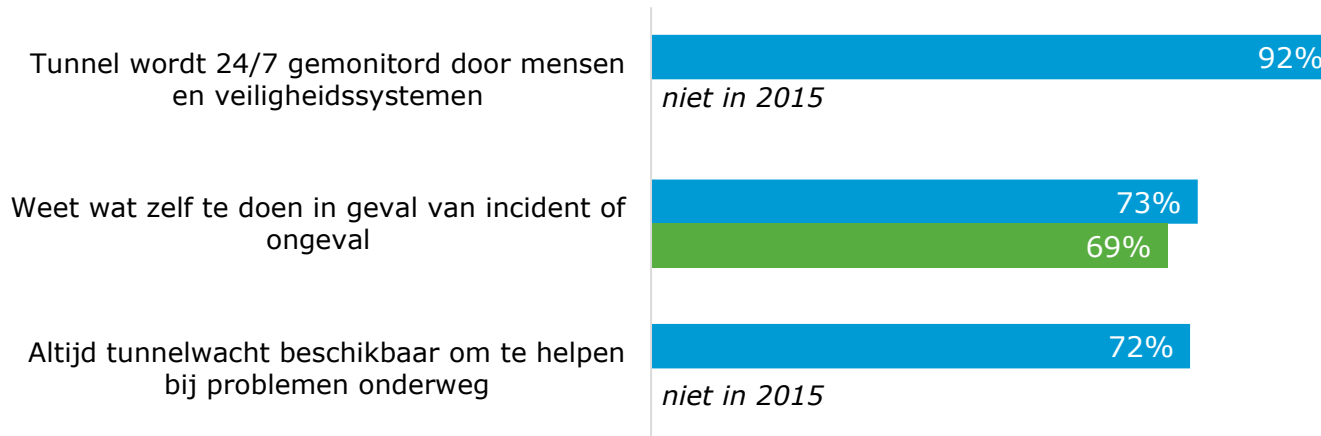
Vraag: Het rijden door de Westerscheldetunnel kan gevoelens bij u oproepen. Kunt u aangeven welke van de volgende gevoelens u het meest ervaart wanneer u door deze tunnel rijdt? | 2018 n=3.771



Veiligheid

Vrijwel iedereen weet dat de tunnel 24/7 wordt gemonitord door mensen en veiligheidssystemen. Drie kwart geeft aan zelf te weten wat te doen in geval van een incident en/of te weten dat er een tunnelwacht is die hen helpt als ze zelf een probleem hebben onderweg. T-tag houders zijn nog iets beter bekend met de veiligheidsaspecten.

Bekendheid veiligheidsaspecten



Hoe geïnformeerd worden over hoe te handelen bij een incident of ongeval



- "Spotjes op radio"



- "Met een flyer die in de auto kan worden gelegd."
- "Zou wel eens informatie willen krijgen d.m.v. een flyer in de bus."



- "Via de mail; wat en hoe het werkt. Verschillende oorzaken bespreken en hoe dan te handelen."



- "Schermen in de tunnel waarop in het kort de acties worden aangegeven."



- "Direct op mobiel, via jullie app, communiceer een noodnummer."
- "SMS of via de app en Omroep Zeeland."



- "Als het gesignaleerd wordt door de tunnelwacht via een omroepsysteem instructies geven."

Vraag: Veiligheid heeft bij de Westerscheldetunnel de hoogste prioriteit. Kunt u voor de onderstaande stellingen aangeven of u hiermee bekend bent? | 2018 n=3.771; 2015 n= 2.810

Vraag: Hoe zou u geïnformeerd willen worden over wat u zelf zou kunnen doen in geval van een incident of ongeval? | 2018 n=1.011

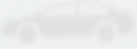


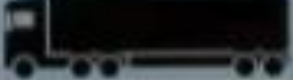



WESTERSCHELDE
TUNNEL

PIEEL MOGELIJK MET DE SLUITKILTUNNEL

Tarieven

TOL TOLL MAUT PÉAGE

1		€ 5,00
2		€ 7,45
3		€ 18,20
4		€ 25,00
5		€ 2,50

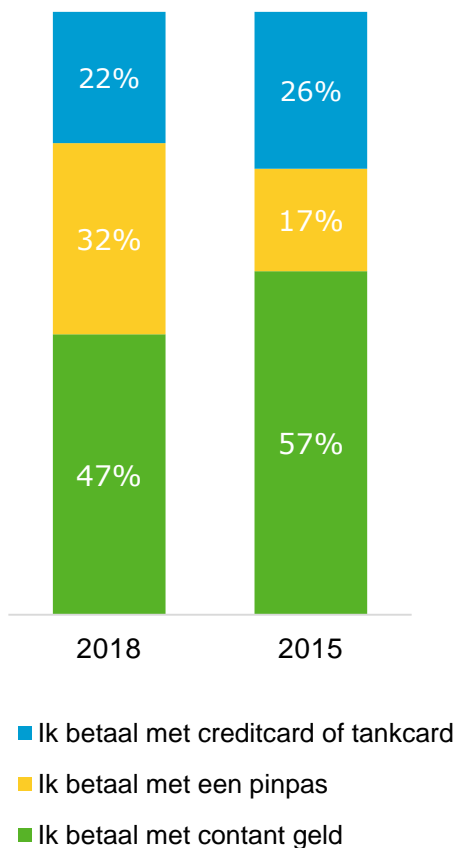
Passage volgens Algemene Voorwaarden Westerscheldetunnel
www.westerscheldetunnel.nl



Betaalwijze en gebruikte kortingen

Betalen met pinpas heeft t.o.v. 2015 aan populariteit gewonnen ten koste van contant. De mening over 'eerder dan 2033 tolvrij' versus 'tot 2033 zo laag mogelijke tarieven' is verdeeld. Gebruikers zónder t-tag gaan in grotere mate voor lagere tarieven tot 2033.

Losse klanten: Betaalwijze

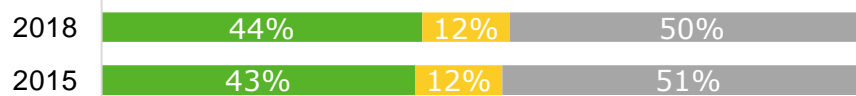


Gebruikte kortingen

Losse klanten



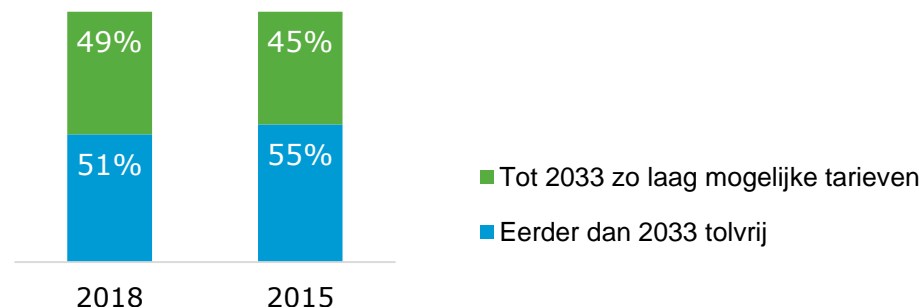
Vaste klanten



■ Tolvrije dagen ■ Veelgebruikerskorting ■ Geen van beide

Een groter deel van de frequente passanten dan de niet-frequente passanten maakt gebruik van de kortingsmogelijkheden.

Voorkeur: Eerder dan 2033 tolvrij of zo laag mogelijke tarieven?



Vraag: Hoe betaalt u gewoonlijk als u gebruik maakt van de Westerscheldetunnel? | 2018 n=131; 2015 n=183

Vraag: Van welke van onderstaande faciliteiten heeft u de het afgelopen half jaar gebruik gemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk) | 2018 n=3.771; 2015 n=2.810

Vraag: Naar welke van onderstaande situaties gaat uw voorkeur uit? | 2018 n=3.771; 2015 n=2.810

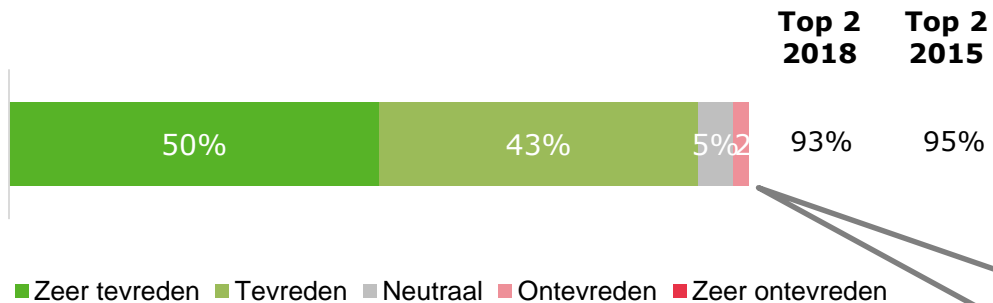
T-tag





De tevredenheid over de t-tag is nog steeds erg hoog. Als er al sprake is van een kritische noot, dan gaat het meestal over de beperkte levensduur van de batterij en de onhandige grootte van de t-tag. Belangrijkste voordelen blijven: korting op het tarief, het betaalcomfort en de snelheid van de passage.

Algemene tevredenheid t-tag



Toelichting ontevredenheid t-tag

- 'Batterij regelmatig leeg.'
- 'Reageert laat, veel te groot, onhandig.'
- 'Wordt slecht waargenomen in parkeergarages.'
- 'Veel te groot met een witte kleur, niet te doen om op de voorruit te plakken.'
- 'Levensduur van batterij verschilt enorm. Soms gaat die een jaar mee, een volgende maar aan maand.'

Voorkeur voordelen t-tag

Voordeel	2018	2015
1. Korting op het tarief	2,14	1,83
2. Betaalcomfort (geen cash)	2,66	2,58
3. Snelheid van de passage	2,72	2,10
4. Uitwisselbare t-tag	3,70	3,90
5. Gebruiksoverzicht	4,31	4,80
6. Parkeren in Zeeuwse parkeergarages	5,22	5,76

Vraag: Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over de werking van de t-tag? | 2018 n=3.394; 2015 n=2.627

Vraag: U heeft aangegeven dat u ontevreden bent over de t-tag. Kunt u toelichten waarom dit zo is? | n=86

Vraag: De t-tag biedt u een aantal voordelen. Wilt u de volgende voordelen rangschikken van meest naar minst belangrijk. | 2018 n=3.394; 2017 n=2.627



Medewerkers & communicatie

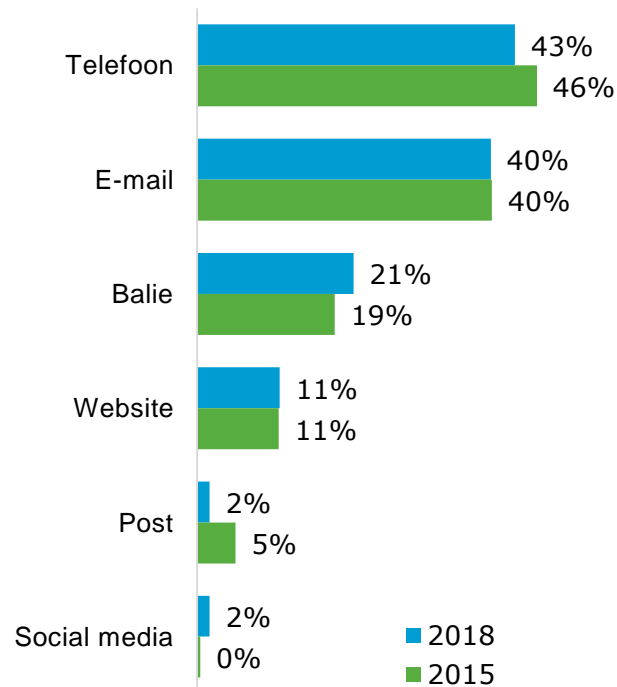


Klantenservice

Degenen die contact hebben gehad met de klantenservice, hebben dat veelal gehad via telefoon en/of e-mail. T-taghouders en frequente passanten hebben in verhouding vaker telefonisch of per e-mail contact gehad. In de mate waarin en de wijze waarop men contact heeft met de klantenservice treden niet veel verschuivingen op.

15% Heeft afgelopen jaar contact gehad met de klantenservice (15% in 2015)

Gebruikt kanaal klantenservice



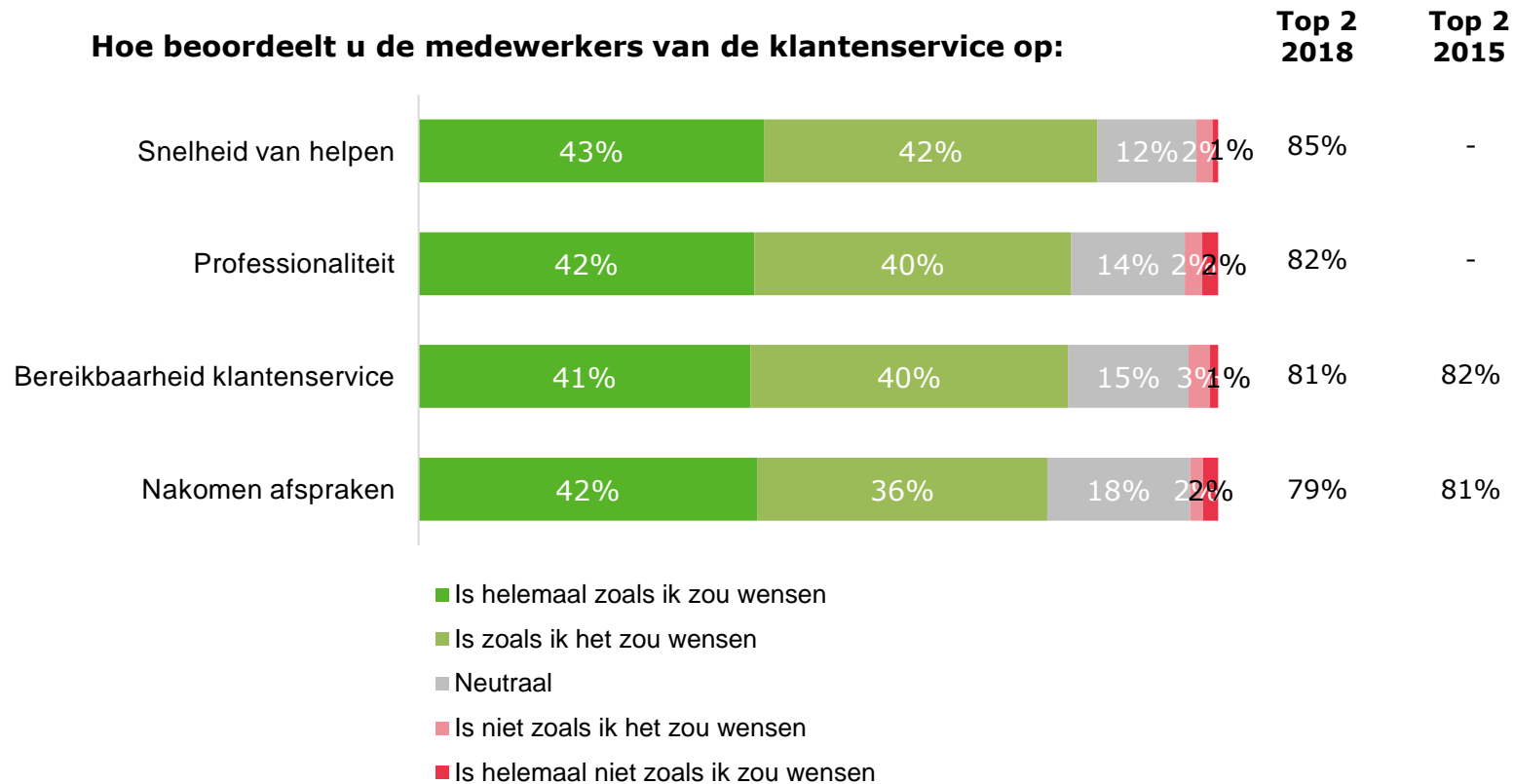
Vraag: Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de Klantenservice van de Westerscheldetunnel? Ja, via... (meerdere antwoorden mogelijk) | 2018 n=3.771; 2015 n= 2810



Klantenservice

Doorgaans is de tevredenheid over de medewerkers van de klantenservice zeer groot te noemen. Er zijn dan ook bijzonder weinig kritische geluiden te horen.

15% *Heeft afgelopen jaar contact gehad met de klantenservice*



Vraag: Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de Klantenservice van de Westerscheldetunnel? | 2018 n=3.771; 2015 n= 2810

Vraag: Wilt u voor elk aspect aangeven in hoeverre het aansluit bij de situatie zoals u die wenst? | 2018 n=581; 2015 n=421



Medewerkers Tolplein

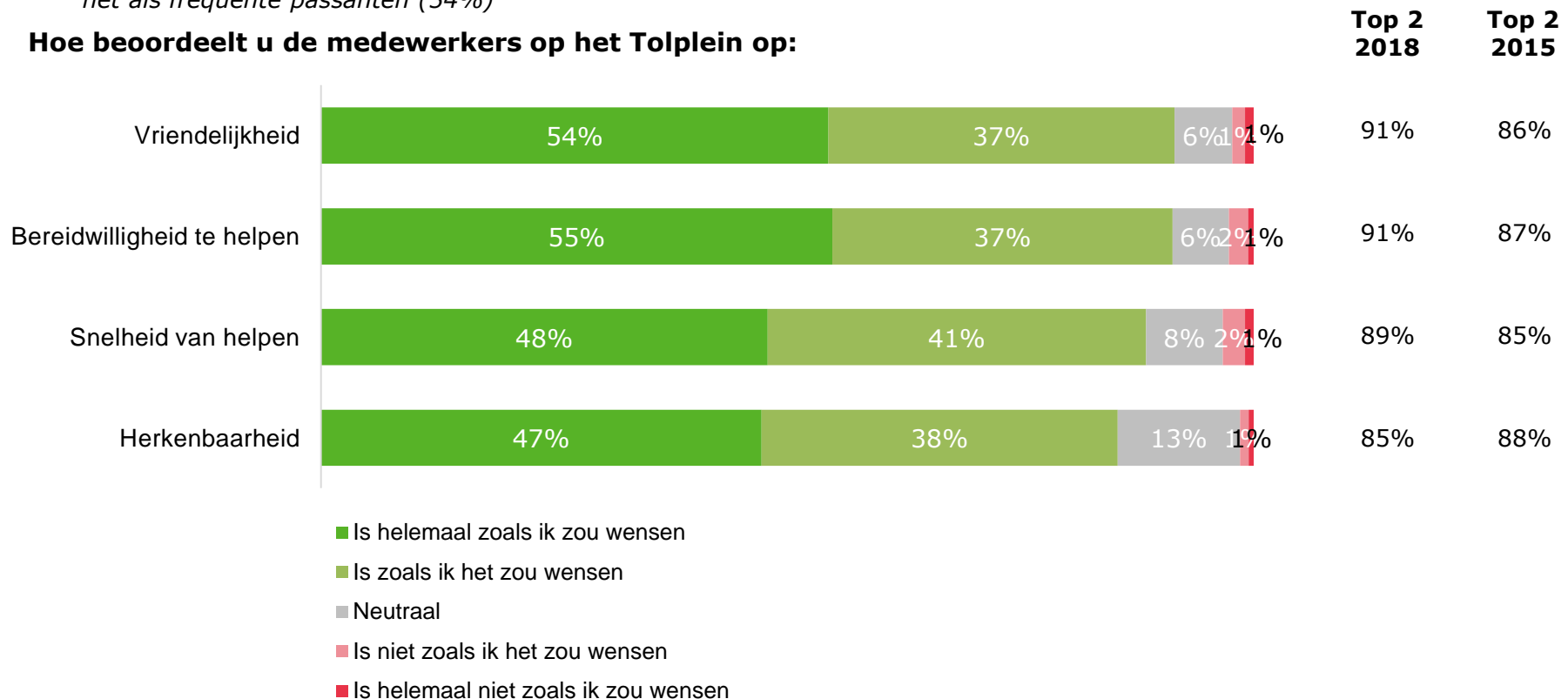
Vier op de tien gebruikers heeft contact gehad met de medewerkers op het Tolplein, wat iets minder is dan in 2015. De tevredenheid over dit contact is veelal groot. Wel zijn frequente gebruikers iets kritischer over vriendelijkheid, bereidwilligheid en snelheid van helpen.

40%

Heeft afgelopen half jaar contact gehad met de medewerkers op het Tolplein (46% in 2015)

Losse klanten hebben vaker contact gehad (55%), net als frequente passanten (54%)

Hoe beoordeelt u de medewerkers op het Tolplein op:



Vraag: Heeft u het afgelopen half jaar contact gehad met medewerkers op het Tolplein?| 2018 n=1.514; 2015 n=1.165

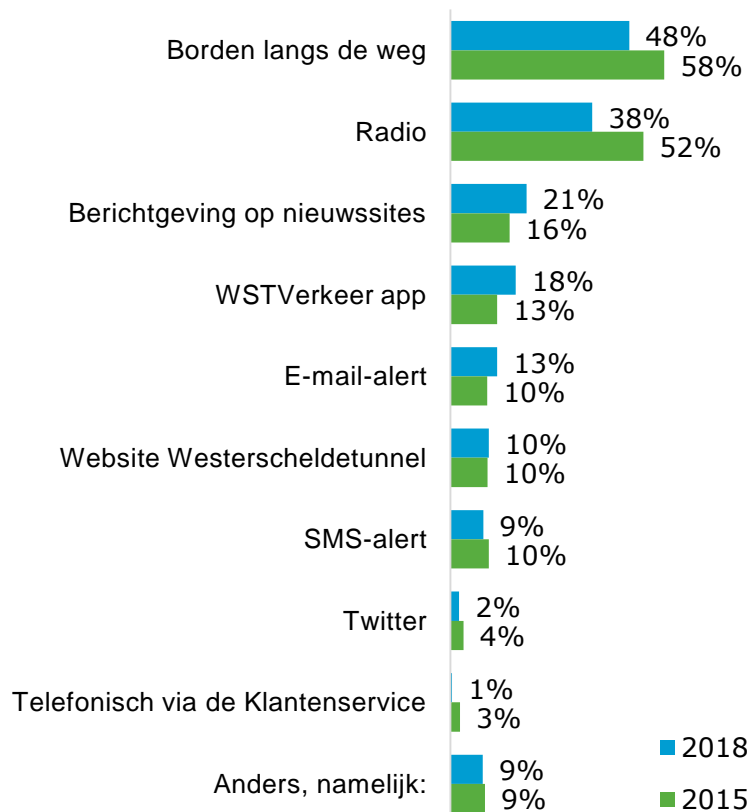
Vraag: U heeft aangegeven het afgelopen half jaar contact te hebben gehad met medewerkers op het Tolplein. Wilt u voor elk aspect aangeven in hoeverre het aansluit bij de situatie zoals u die wenst?| 2018 n=1.514; n 2015=1.293



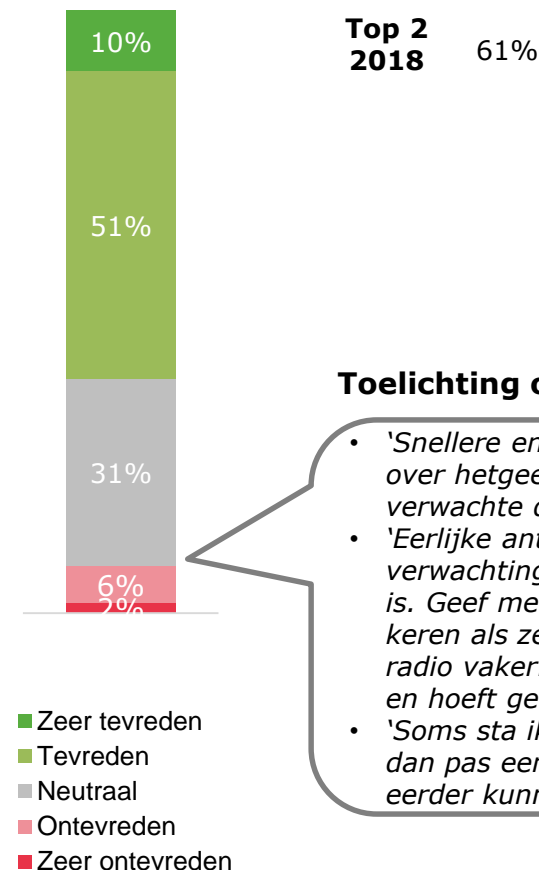
Communicatie bij stremmingen

De tevredenheid is hoog, maar het kan nog altijd iets beter: goed de verwachtingen aangeven, stelt mensen in staat om alternatieve keuzes te maken voor ze vast staan. Borden langs de weg en radio blijven de belangrijkste kanalen voor hoe mensen zich informeren. T-taghouders gebruiken wat vaker de WSTVerkeer app en/of een alert, net als de zakelijke doelgroep.

Communicatie bij incidenten:



Tevredenheid communicatie stremming



Toelichting ontevredenheid

- 'Snellere en duidelijkere communicatie over hetgeen er aan de hand is en verwachte duur.'
- 'Eerlijke antwoorden en een betere verwachting van hoelang de stremming is. Geef mensen gelegenheid om te keren als ze dit wensen. Gebruik de radio vaker. Iedereen heeft radio aan en hoeft geen telefoon te gebruiken.'
- 'Soms sta ik al een tijdje stil en krijg dan pas een melding, dat zou ook iets eerder kunnen.'

Vraag: Hoe komt u aan informatie wanneer zich een stremming in de tunnel voordoet? (meerdere antwoorden mogelijk) | 2018 n=3.771; 2015 n=2.810

Vraag: In hoeverre bent u tevreden over de communicatie naar weggebruikers in en bij de tunnel in geval van een stremming? | n=3.771

Sluiskiltunnel

U I S K I L T U N N E

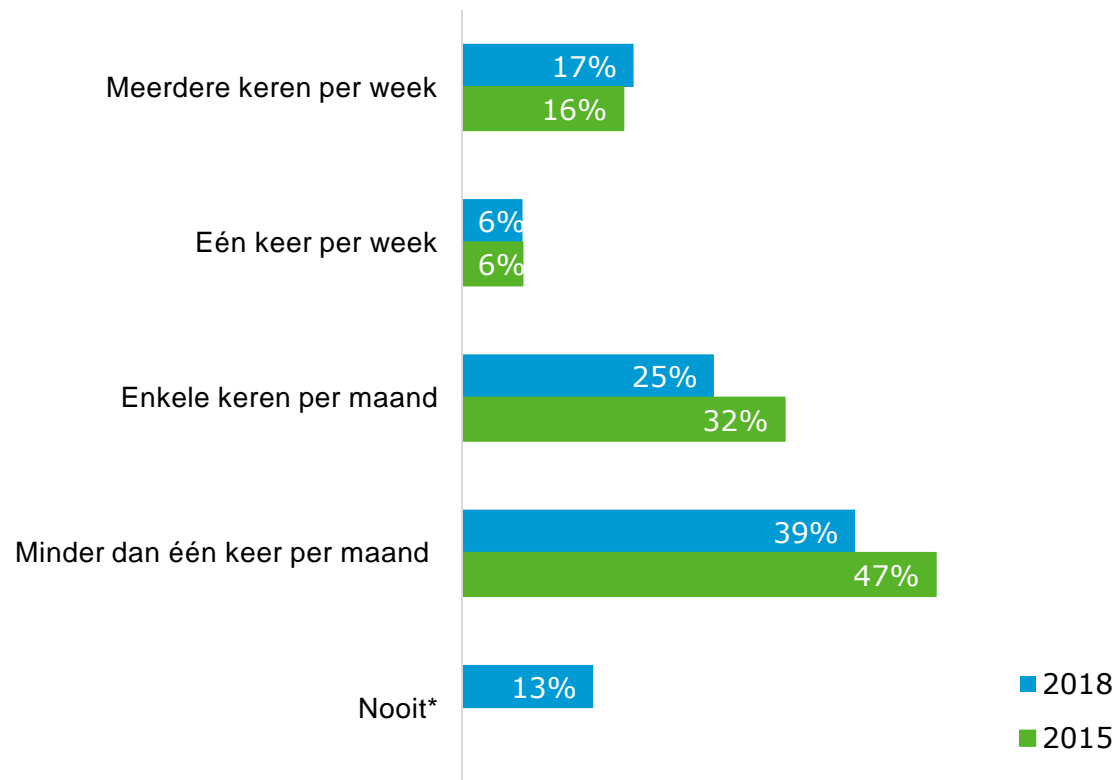




Gebruik Sluiskiltunnel

Een grote meerderheid van de gebruikers van de Westerscheldetunnel (86%) maakt ook wel eens gebruik van de Sluiskiltunnel. Meestal is de gebruiksfrequentie van de Sluiskiltunnel niet zo hoog: twee derde gebruikt deze enkele keren per maand of minder.

Frequentie gebruik Sluiskiltunnel



*nieuwe antwoordoptie sinds 2018

Vraag: Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van de Sluiskiltunnel | 2018 n=3.771; 2015 n=2.113

A 3D pie chart with six segments in various colors (blue, yellow, light green, green, red, pink) and a magnifying glass over it. The word "Bijlagen" is written in bold black text across the center of the chart.

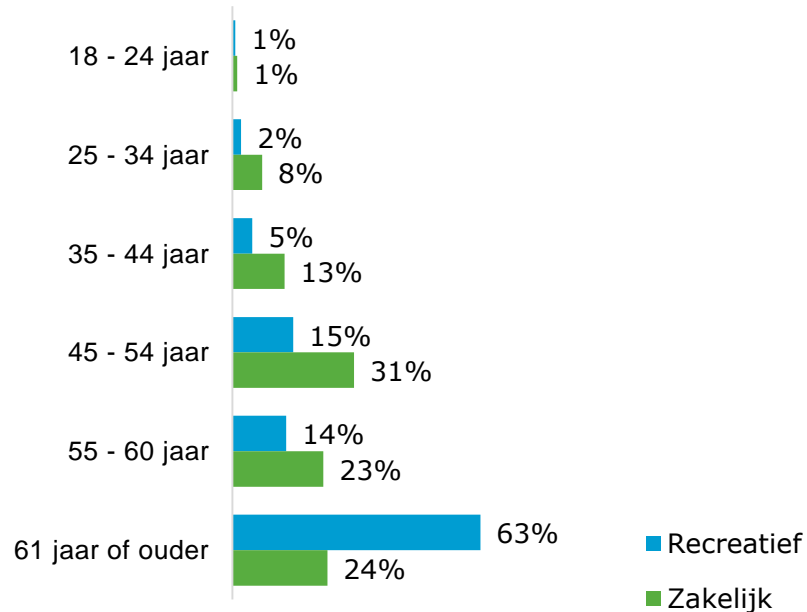
Bijlagen



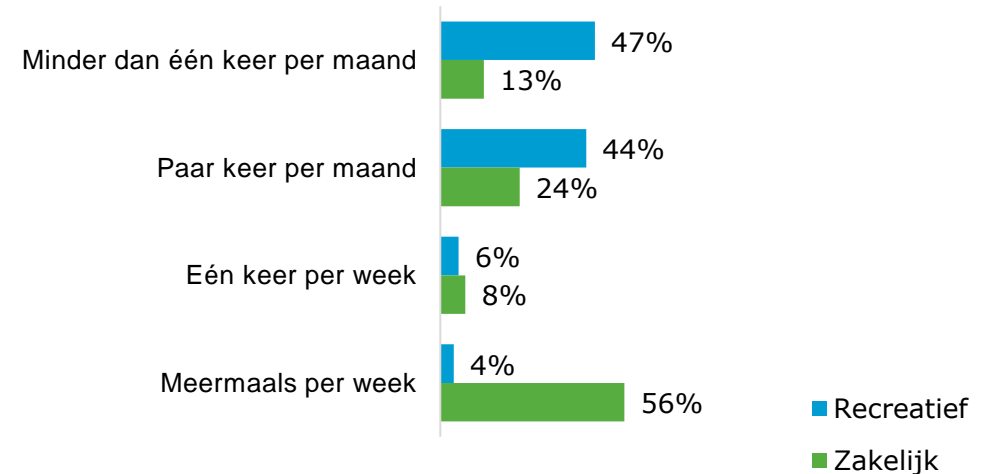
Recreatieve vs. zakelijke gebruikers

Recreatieve gebruikers zijn over het geheel ouder dan zakelijke gebruikers. Zakelijk gebruikers gebruiken de tunnel, niet geheel verrassend, frequenter dan recreatieve gebruikers.

Leeftijd



Frequentie gebruik



Her codering:

Recreatief = recreatief, sociaal

Zakelijk = woonwerk, zakelijk binnenland, zakelijk buitenland

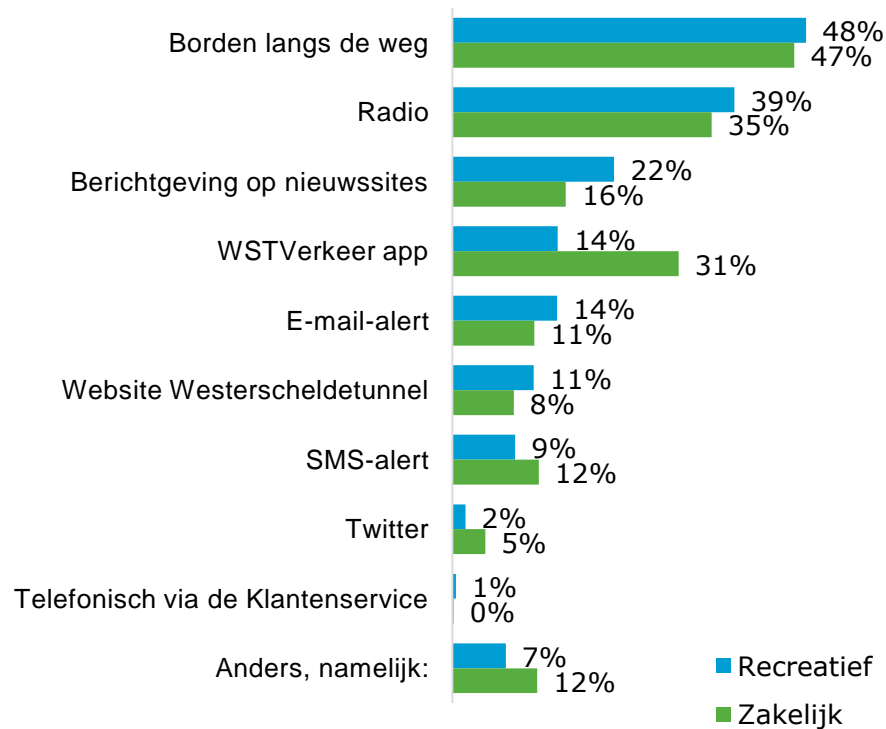
Kruisingen: Doel gebruik vs. Leeftijd // Doel gebruik vs. Frequentie gebruik | Recreatief n=2.784; Zakelijk n=987



Comm.kanalen per type gebruiker

Het zijn vooral de zakelijke gebruikers die gebruik maken van de app, SMS-alert en Twitter. Overige kanalen worden door recreatieve gebruikers vaker gebruikt.

Communicatie bij incidenten:



Hercodering:

Recreatief = recreatief, sociaal

Zakelijk = woonwerk, zakelijk binnenland, zakelijk buitenland

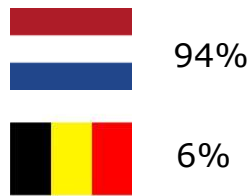
Vraag: Hoe komt u aan informatie wanneer zich een stremming in de tunnel voordoet? | Recreatief n=2.784; Zakelijk n=987



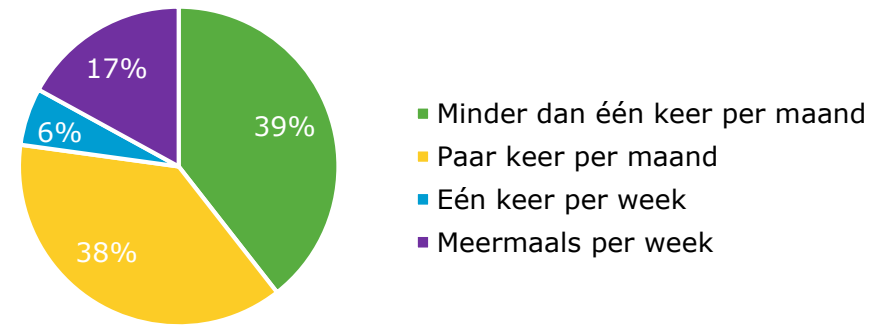
Achtergrondgegevens

Totale steekproef n=3.771

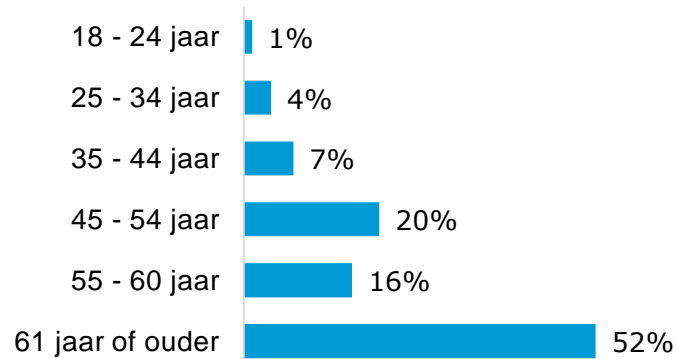
Land



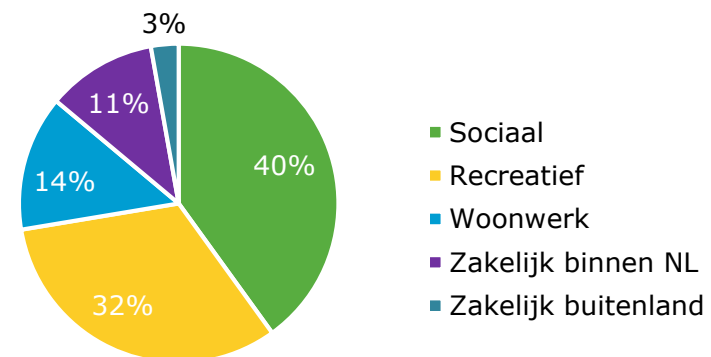
Frequentie passeren



Leeftijd



Reisdoel





Contact

Direct Research BV
Herengracht 454
1017 CA Amsterdam

020 770 75 79
info@directresearch.nl
www.directresearch.nl



Peter van de Vijver
Research director
06 27 86 55 67
peter.van.de.Vijver@directresearch.nl



Kelly de Heij
Research executive
06 46 25 02 81
kelly.de.heij@directresearch.nl

