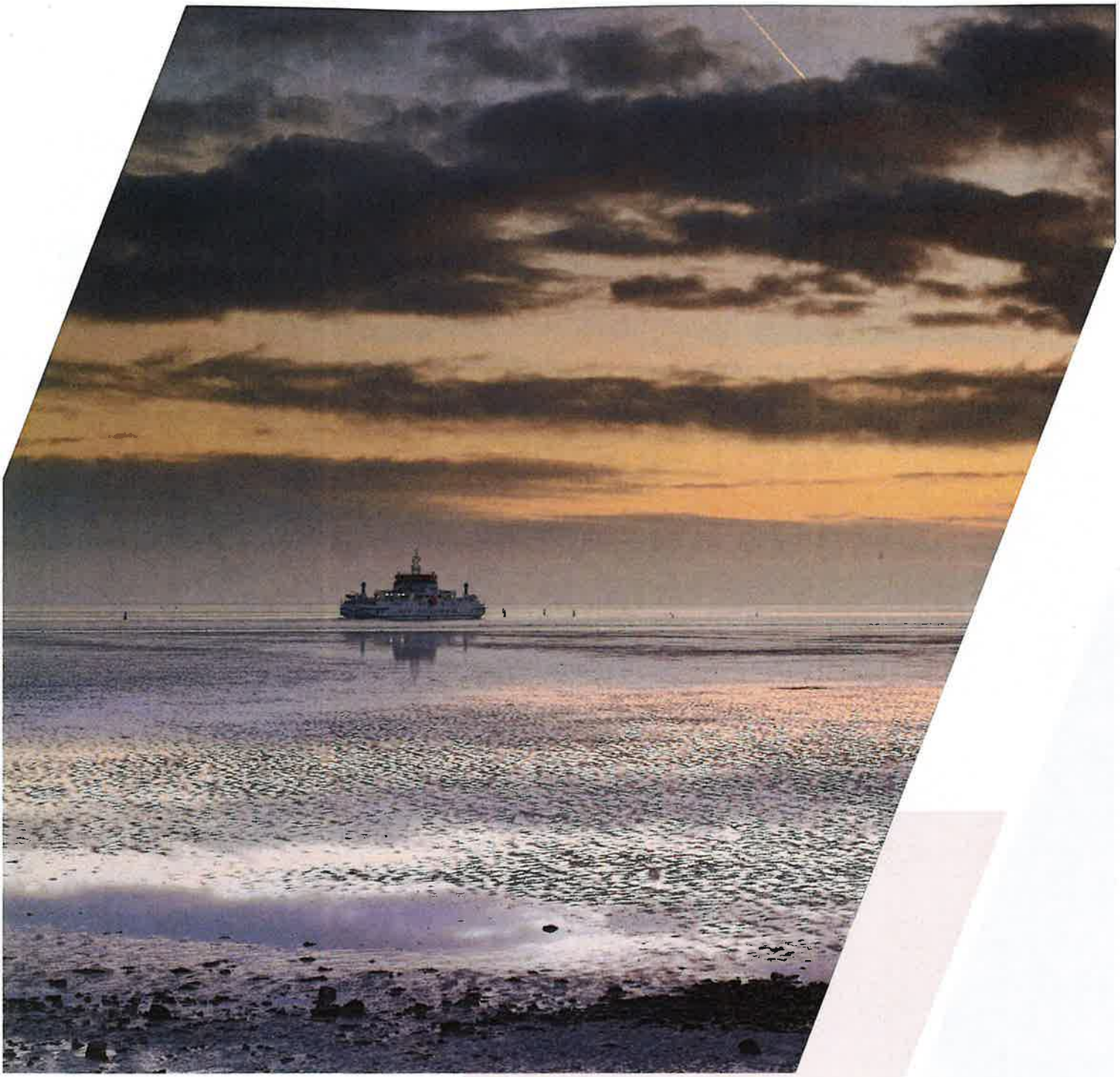
VERVOERPLAN 2024



WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN





Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit Vervoerplan gebruikte afkortingen:

COBA	Concessie Overleg Bootdienst Ameland
COBS	Concessie Overleg Bootdienst Schiermonnikoog
LRQA	Lloyds Register Quality Assurance
IMO	International Maritime Organization
ISM Code	International Safety Management Code
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
HSEQ	Health, Safety, Environment en Quality
MT	Management Team
SMS	Safety Management System
OPP	Open Plan Proces
PAE	Personenautoequivalent
PAX	Personenequivalent
PUBTRANS	Publicatie Transport Systeem
WPD	Wagenborg Passagiersdiensten

Inleiding

Voor u ligt het Vervoerplan 2024. De beperkende maatregelen door de verslechterende vaargeul zijn nog van kracht, laten we hopen dat de maatregelen van tijdelijke aard blijken te zijn. De verbindingen Ameland en Schiermonnikoog v.v. behoren zonder beperkende maatregelen uitgevoerd te worden. Dit Vervoerplan is desalniettemin gebaseerd op een dienstregeling
Ameland - Holwert volgens de maatregelen zoals opgenomen in het verzoek aan de staatssecretaris van 30 augustus 2023 en samengesteld conform hoofdstuk 2, artikel 5 van de Vervoersconcessie Waddenveren Oost en een dienstregeling Lauwersoog - Schiermonnikoog gebaseerd op de maatergelen die sinds 27 juni 2023 van kracht zijn.

In dit Vervoerplan leest u hoe Wagenborg Passagiersdiensten (WPD) in 2024 uitvoering gaat geven aan de veerdiensten Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v., inclusief een overzicht van de belangrijkste aanpassingen op de veerdienst ten opzichte van voorgaande jaren. De veranderingen voor 2024 zullen beperkt zijn. Enerzijds omdat de druk op het uitvoeren van de dienstregeling toeneemt door externe veranderingen, hierbij doelen we op de gevolgen van de toenemende sedimentatie van de Waddenzee. Anderzijds door de positieve reacties op de huidige dienstverlening blijkend uit de Klanttevredenheidsonderzoeken, uitgevoerd zowel in opdracht van WPD zelf als door de Concessieverlener bij de landelijke veerdiensten van het openbaar vervoer én de Wadden veerdiensten.

In 2024 zal het project "Natuurlijk Bereikbaar" verder inhoud en vorm krijgen en voorziet in een breed gedragen opzet voor een verder te ontwikkelen toekomstbestendig vervoersconcept. De maatregelen die genomen zijn in 2023 door de verslechterende vaargeul hebben veel teweeg gebracht en duidelijk gemaakt dat de bereikbaarheid van Ameland en Schiermonnikoog van levensbelang is. De natuurlijke ontwikkeling van de Waddenzee van de laatste jaren blijft zich voortzetten, en dwingt ons alternatieven te blijven onderzoeken om de bereikbaarheid optimaal te houden. Dit kan alleen samen met alle betrokken partijen.

Naast de Klanttevredenheidsonderzoeken van zowel concessieverlener als de interne onderzoeken, zijn de overleggen met het Consumenten- platform, het Decentrale Overheden overleg, Concessie Overleg Bootdienst Schiermonnikoog (COBS) en Concessie Overleg Bootdienst Ameland (COBA) een belangrijke bron voor dit Vervoerplan. Evenals de dagelijkse contacten die wij hebben met onze passagiers: ruim 120.000 telefonische contacten en ontelbare gesprekken met onze passagiers geven aan wat er ervaren en verwacht wordt. Dit alles heeft geleid tot dit Vervoerplan 2024.

Wagenborg Passagiersdiensten
Ger van Langen, directeur

[redacted]

De hoofdstukindeling van het Vervoerplan is conform artikel 1.2 van het Programma van Eisen (PvE):

I. een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar;
II. een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
III. een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoeraanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel;
IV. de Dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar;
V. voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar;
VI. de tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar;
VII. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoervraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen;
VIII. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt op voorzien groot onderhoud van schepen en overige productiemiddelen;
IX. een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 ad 1, punt 1 van de concessie;
X. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt;
XI. een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie;
XII. de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers;
XIII. de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag;
XIV. mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen;
XV. een weergave van de in het advies en in het overleg met de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden naar voren gebrachte zienswijzen en, voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen, een deugdelijke motivering van die afwijking.

Bijlage(n):

I Overzicht tarieven 2024
II - Klanttevredenheidsonderzoek - OV Klantbarometer in opdracht van de concessieverlener
- Klanttevredenheidsonderzoek - Stenden in opdracht van WPD

Indien de aannames of uitgangspunten voor 2024 door onvoorziene omstandigheden onjuist blijken te zijn, dan behoudt WPD zich het recht voor om in overleg met de concessieverlener binnen de grenzen van de concessie af te wijken van het Vervoerplan.

[redacted]

Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de wijzigingen die WPD heeft gerealiseerd in 2023, gevolgd door een beschrijving van de initiatieven voor 2024.

Wat hebben we gerealiseerd in 2023

We hebben het volgende weten te realiseren:

Parkeren

In 2022 is er in Holwert een laadplein op het parkeerdek gerealiseerd. Reizigers kunnen sindsdien 'groen' van en naar Holwert reizen. De afgelopen periode hebben we daarop volgend de volgende renovatiewerkzaamheden opgepakt:

Uitbreiding vaste parkeerplaatsen

Door de groei van het gebruik van de sneldienst is er meer behoefte ontstaan aan vaste parkeerplaatsen op Holwert. Hierin zijn we onze vaste reizigers tegemoetgekomen. Het aantal vaste huurplekken op P1 is gegroeid van 24 naar 67 vaste huurplaatsen.

Grote voortuigen

Omdat er in het verleden problemen waren voor grotere voertuigen als campers, maar ook auto's met aanhangwagens, is een deel van het parkeerterrein in Holwert geschikt gemaakt voor 12 langere voertuigen. Deze kunnen naast de opgang naar het parkeerdek parkeren.

Overig

Er is nieuwe belijning en routering aangebracht op het parkeerterrein P1. Ook zijn de in- en uitritten aangepast zodat voertuigen makkelijker in en uit kunnen rijden, en elkaar kunnen passeren. Op P2 is een drainagesysteem aangebracht voor een betere afwatering en er zijn verkeerslichten geplaatst, zoals we die ook op P1 hebben. Hiermee willen we voorkomen dat auto's op P2 proberen te parkeren, terwijl die gesloten is voor inrijdingen bij voldoende plek op P1.

Website

Het streven is om de website steeds sneller, betrouwbaarder en uitgebreider qua functionaliteiten te maken. Het uitvoeren van updates is een continu proces.

Eind 2022 is een lang gekoesterde wens in vervulling gegaan. Klanten kunnen hun online reserveringen voor de veerdienst of voor de sneldienst online tot 1 uur voor vertrek van de afvaart kosteloos online annuleren en wijzigen.

Recent is er gewerkt aan het verbeteren van de snelheid van het reserveringssysteem BookIT en zijn er verbeteringen doorgevoerd o.a. in geval van dubbele betalingen, de verwerking van bezoekersenquêtes en het ticket in de Wallet. In de bevestigingsmail met linkjes naar de e-tickets is het niet meer nodig om per ticket een PDF-bestand te downloaden om in te checken. Het tonen van de QR-code zorgt voor een snelle check-in.

Afvaartenoverzicht

Eventuele vertragingen worden door de kapiteins nu ook bijgehouden in een speciale 'cockpit'. Hierdoor geeft het afvaartenoverzicht op de website een nog actueler en betrouwbaarder overzicht van de verwachte vertrektijden. Staat er bij een afvaart geen vertraging vermeld, dan kan de reiziger ervan uitgaan dat het schip op tijd vertrekt.

Webcam

In het havenkantoor van Nes Ameland is per 18 maart 2022 een nieuwe webcam geplaats met een livestream op ons YouTube kanaal, welke ook op de website wordt getoond. Hiermee is het mogelijk om live de vertrek- en aankomst van de veerboten te volgen. In een jaar tijd staat de teller van deze stream op 2.478.411 weergaven. Het gemiddelde aantal realtime kijkers is 37 en het hoogste aantal kijkers tegelijk is 480. In 2023 worden de overige havenkantoren ook voorzien van een webcam.

Haventerminal Schiermonnikoog

Op het dak van het havenkantoor is een Starlink Satteliet ontvanger geplaatst. Gezien het missen van de glasvezelkabel naar de kop van de pier, kon hiermee de internetvoorziening worden aangepast en daarmee het gebruikersgemak worden vergroot.

Nieuwe watertap Lauwersoog

Er is watertappunt geïnstalleerd bij havenkantoor Lauwersoog. Lauwersoog behoort daarmee tot één van de locaties van het project "Openbare watertappunten" in de directe omgeving van OV-hubs. De watertap is mede tot stand gekomen door een samenwerking tussen Provincie Groningen, Waterbedrijf Groningen en Wagenborg Passagiersdiensten.

Aerosol generatoren voor de veerdiensten

Met de aanschaf van Aerosol-generatoren beschikken de veerdiensten over een extra veiligheidsmiddel aan boord. Bij brand op het autodek door elektrische- of andere voertuigen kunnen we koelen en de veiligheid voor passagiers beter garanderen. Grotere schade wordt hierdoor beperkt en er is meer tijd voor de lokale brandweer om de blustaken over te nemen.

Statistieken, vergelijk van 2020 tot en met 2022

Vergelijking		2022	2021	2020
Aantal afvaarten	AH v.v.	6.960	6.896	5.952
	AH sneldienst v.v.	5.179	4.952	4.258
	LS v.v.	3.654	3.676	3.394
	LS sneldienst v.v.	3.225	2.725	850
	Totaal	19.018	18.249	14.454
Aantal vertraagde afvaarten >10 min.	AH v.v.	2105	1.619	1.154
	%	30,2%	23,5%	19,4%
	-/- Overmacht %	4,1%	8,9%	7,1%
	LS v.v.	6	16	27
	%	0,2	0,4%	0,8%
	-/- Overmacht %	0,03%	0,2%	0,8%
	AH sneldienst v.v.	0	0	0
	%	0	0,09%	0,1%
	-/- Overmacht %	0	0,0%	0,0%
	LS sneldienst v.v.	7	8	0
	%	0,2%	0,3%	0,0%
	-/- Overmacht %	0,2%	0,3%	0,0%
	Totaal	2118	1.643	1.181
	%	11,1%	8,9%	8,2%
	-/- Overmacht tot. %	1,5%	3,4%	3,1%
Klachten	AH	44	40	195
	LS	21	59	76
	AH sneldienst	7		
	LS sneldienst	3		
	Totaal	75	99	271
Aantallen (enkele reis)	Pax AH	744.950	702.517	545.541
	Pax SD AH	69.429	64.073	38.530
	Auto AH	101.562	104.144	86.399
	Vracht AH (meters)	119.063	122.451	102.915
	Pax LS	337.349	331.435	264.496
	Pax SD LS	25.156	20.815	5.574
	Auto LS	6.839	7.010	6.171
	Vracht LS (meters)	31.019	36.744	30.109
Procentueel aantal klachten /pax xx		< 0,01%	0,01%	0,03%

[redacted]

Oplaadmogelijkheden aan boord Oerd en Sier

Tijdens de laatste werfbeurt zijn aan boord van de Sier en Oerd de oplaadmogelijkheden uitgebreid. In de salons zijn de stopcontacten langs de ramen vervangen door USB-stopcontacten (USB-A + USB-C).

Nieuwe bagagetrekkers

In het najaar van 2023 worden er 5 nieuwe elektrische bagagetrekkers van het merk Linde via Motrac afgeleverd. Daarmee voorzien we in een duurzame manier van bagagevervoer.

Renovatie en onderhoud veerhavens

Zowel in Holwert als op Ameland vindt renovatie en onderhoud plaats van de veerhavens en concessieterreinen. Via een speciale BouwApp van Rijkswaterstaat kan de revitalisatie van de veerhavens Waddenzee gevolgd worden door middel van foto's, filmpjes en berichten.

Waardering Klanttevredenheid

In 2018 deed WPD voor het eerst mee aan de beoordeling volgens de OV-Klantbarometer. Tijdens dit landelijke onderzoek worden het gehele jaar door enquêtes afgenomen waarin de mening van de reizigers wordt gevraagd. Onderzoeksbureau Goudappel Coffeng verzorgt dit jaarlijkse onderzoek in opdracht van kennisplatform CROW en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Reizigers waardeerden een OV-reis in 2022 gemiddeld met een 7,8. WPD als Friese Waddenveer scoort hoog met een gemiddeld eindcijfer van 8,4. Daarnaast kennen we het jaarlijkse Klanttevredenheidonderzoek door het European Tourism Futures Institute (ETFI), verbonden aan NHL Stenden Hogeschool in opdracht van WPD zelf. Beide klanttevredenheidsonderzoeken over 2022 zijn als Bijlage II aan dit Vervoerplan toegevoegd.

Open Deuren Dagen

Zowel in Lauwersoog als op Ameland heeft WPD haar deuren geopend voor het publiek. Geïnteresseerden konden een kijkje nemen achter de schermen bij het havenkantoor, de veerdienst en de sneldienst. Vooral de stuurhut en machinekamer trokken veel belangstelling. Logisch, want daar komen de meeste passagiers niet direct. We kijken terug op geslaagde Open Deuren Dagen. Beide locaties konden rekenen op meer dan 500 bezoekers.

Eindrapportages Mid Term Review (MTR)

AT Osborne heeft in 2022 als onafhankelijk onderzoeksbureau in opdracht van I&W (concessieverlener) halverwege de lopende concessie een evaluatie uitgevoerd over de afgelopen 7 jaar. Naar aanleiding van deze MTR heeft de concessieverlener geconstateerd dat de uitvoering is verlopen conform de beoogde concessie.

Start nieuw vervoersconcept

Om Ameland en Schiermonnikoog op een duurzame manier bereikbaar te houden, werken we aan een nieuw vervoersconcept voor de toekomst. Dit project onder de naam "Natuurlijk, Bereikbaar!" is opgedeeld in verschillende transparante stappen, waarbij belanghebbenden op iedere stap input kunnen geven. Ook zijn er speciale adviesgroepen opgericht waar bezoekers en bewoners van beide eilanden input geven op het nieuwe vervoersconcept. Alle gespreksverslagen van deze bijeenkomsten worden op een nieuwe interactieve website www.natuurlijkbereikbaar.nl geplaatst.

Themaweek

Om input voor het nieuwe vervoersconcept op te halen organiseerde WPD begin maart 2023 een themaweek "Natuurlijk, Bereikbaar!". Elke dag stond een ander thema centraal. Er werd gesproken over toerisme, zorg, cultuur, sport, onderwijs en logistiek. Dagelijks gingen we aan de hand van stellingen en voorbeelden met elkaar in gesprek. Het doel van de week was om input op te halen: hoe willen we met elkaar dat de veerdienst van de toekomst eruit ziet? Wat moet het vervoersconcept kunnen? Wanneer zijn we tevreden? En welke keuzes moeten we vandaag maken. Om die reden zijn alle beroepsgroepen én particuliere gebruikers van de veerdiensten tussen de eilanden en het vaste land uitgenodigd om input te geven. Ook de politieke partijen van Fryslân kwamen langs om hun visie te delen.

Wagenparkbeheer

Ter vervanging en verduurzaming zijn er 2 elektrische bussen besteld onder leasecontract, één ter vervanging van de Technische Dienst bus op Ameland, de andere wordt ingezet in Holwert op het parkeerterrein en vervangt de huidige dieselbus.



De belangrijkste wijzigingen in 2024 ten opzichte van 2023

Net als in alle voorgaande jaren willen we er in 2024 graag voor staan dat reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog kunnen reizen op het niveau zoals de afgelopen jaren te doen gebruikelijk was. Maar we zien dat de druk op systemen steeds verder toeneemt door externe beperkingen. Daarmee doelen we op de kwaliteit en afmeting van de vaargeulen. Dit heeft een enorme impact. Daarom hebben wij besloten in 2024 de maatregelen zoals genomen in augustus 2023 door te zetten voor geheel 2024. Hierin worden we gesterkt door de gunstige ervaringen gedurende de maanden augustus en september 2023. Deze maatregelen worden geëvalueerd in Q4 2023 en kunnen leiden tot een addendum op dit vervoerplan.

Daarnaast willen we in 2024 de volgende initiatieven ontwikkelen:

Initiatieven 2024:

Continuering dienstregeling veerdienst en sneldienst

We gaan er in dit Vervoerplan van uit dat de beperkende maatregelen door de verslechterde vaargeul een tijdelijk karakter hebben. Ons streven is om op termijn de dienstregeling van de veerdiensten en sneldiensten Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. weer uit te voeren op hetzelfde niveau als begin 2023. De evaluatie van de genomen maatregelen kan leiden tot een addendum aan dit Vervoerplan. Uitbreiding van de dienstregeling in de vorm van eventuele extra afvaarten zal worden gecommuniceerd via het online afvaartenoverzicht.
Zie hoofdstuk IV en V.

Nieuw vervoersconcept

WPD wil borgen dat de Waddenveren Oost vanuit oogpunt van duurzaamheid en een te ontwikkelen nieuw vervoersconcept toekomstbestendig zijn. De ontwikkeling van dit nieuwe breed gedragen vervoersconcept wordt naar verwachting in 2024 afgerond. Alle input voor het nieuwe vervoersconcept die in 2023 is opgehaald, wordt verwerkt tot een programma van Wensen. Op basis van dit programma van Wensen zal in 2024 het nieuwe vervoersconcept verder worden vormgegeven. Samen met externe bureaus zullen we verschillende scenario's uitwerken.

Hoewel we het vervoersconcept vanaf een 'blanco papier' willen ontwikkelen, worden we natuurlijk ook beperkt in de mogelijkheden. Ideeën zoals tunnels, hovercrafts en kabelbanen zijn al in een eerder stadium onderzocht door Rijkswaterstaat. Uit deze onderzoeken kwam de conclusie dat een tunnel te duur is, een brug niet kan rekenen op steun van de eilanders, een kabelbaan te gevoelig is voor wind en een hovercraft te veel kabaal maakt. In een bepaald opzicht is het ontwikkelen van het vervoersconcept anders dan de vorige keren. Tot nu toe zijn schepen namelijk steeds groter geworden. Bij ieder nieuw vervoersconcept kwam er meer dekruimte, meer ruimte voor passagiers. Nu, voor het eerst in meer dan honderd jaar, zal dat anders zijn.

Daarom gaan we dit najaar aan veel verschillende scenario's rekenen om erachter te komen wat de gevolgen van keuzes zijn op de bereikbaarheid en op de vlootsamenstelling. Hierbij stellen we diverse vragen zoals: wat zijn de minimale aantallen personen en auto's die je altijd wil kunnen vervoeren, ondanks de waterstand? Of: maakt het voor het aantal benodigde schepen uit of je wel of geen catering aan boord doet en vanaf welke reistijd is het zinvol om een aparte sneldienst in te zetten? We werken verschillende scenario's uit en presenteren deze om verder met elkaar in gesprek te kunnen gaan. Het doel is om in 2024 een concrete opdracht aan een architectenbureau te verstrekken om de vloot van de toekomst uit te tekenen op basis van de wensen die we opgehaald hebben bij de gebruikers.

Digitale dienstverlening

De verdere aanpassing en verbetering van de digitale dienstverlening is een continu proces en zal dus ook in 2024 volop aandacht krijgen. De reiziger zal dat gaan merken aan de informatievoorziening en het gemak van het bestelproces. De steeds verder toenemende digitalisering zal het gemak voor de reiziger verder vergroten.

CO^2-compensatiefonds

Het in 2019 in het leven geroepen CO2-compensatiefonds van WPD om de CO2-uitstoot van het reizen met de veer- en sneldienst door passagiers te compenseren heeft inmiddels een aantal interessante duurzame projectvoorstellen gehonoreerd. Zo zijn mede door het CO2 compensatiefonds op Schiermonnikoog vijf publieke watertappunten gerealiseerd. Dit scheelt transport van plastic flesjes.
De structuur van geld toekennen aan potentiële projecten zal in 2024 verder vorm en inhoud worden gegeven. De passagier kan dan zelf zijn donatie toekennen aan een voorkeurproject. Als er na verloop van tijd genoeg geld in het 'spaarpotje' zit, kan dit uitgekeerd worden. Of de selectiecommissie bepaalt dat er een aanvulling nodig kan zijn om het project alsnog uit te voeren. Op deze manier kunnen de CO2-compensatie- gelden meer en directer door de passagier besteed worden.

Voor 2024 is het streven gericht op grotere aansprekende overkoepelende maatschappelijke projecten bij voorkeur met impact op beide eilanden, dan wel het waddengebied. Hiervoor wordt samengewerkt met de gemeenten Schiermonnikoog en Ameland.

De succesvolle televisieserie "De Oertocht" die uitgezonden wordt via Omrop Fryslân, zal in 2024 aandacht besteden aan duurzaamheid en het CO2-compensatiefonds.

En verder.....

In het kader van een betere service voor onze reizigers om ze te verzekeren van een plek aan boord, zullen we in 2024 voor de veerdienst het reserveren voor personen, fietsen en motoren introduceren. Zie elders in dit Vervoersplan.

Toelichting 'Statistieken, vergelijk van 2020 tot en met 2022'

Dit overzicht betreft een vergelijking tot en met 2022. Het aantal afvaarten is in 2022 in vergelijking met 2021 in totaal gestegen met 769 (4.2%). Met een stabiele groei hebben we de forse schommelingen vanwege een veranderend reisgedrag door de coronapandemie achter ons gelaten. De grootste stijging in het aantal afvaarten zien we bij de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog die sinds medio 2019 aan de dienstverlening is toegevoegd. Sinds de ingebruikname is er sprake van een aanzienlijke groei, iets wat we eerder zagen bij de introductie van de sneldienst Ameland - Holwert. Het aantal afvaarten van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog is in 2022 ten opzichte van 2021 met 18,3% gestegen.

In de cijfers over het aantal vertraagde afvaarten zien we voor de veerdienst Ameland - Holwert de stijgende lijn zich voortzetten. In 2022 waren er van de 6.960 afvaarten 2.105 vertraagd (> 10 minuten). Het percentage vertraagde afvaarten Ameland - Holwert (> 10 minuten) is gegroeid van 19,4% in 2020, naar 23,5% in 2021 en 30,2% in 2022. De verslechtering van de vaargeul komt hier heel duidelijk in beeld. De sneldienst Ameland - Holwert heeft in 2022 net als in 2021 en 2020 echter 0% vertraagde afvaarten (> 10 minuten). Minus overmachtssituaties bedraagt het percentage vertraagde afvaarten overall nu 1,5%.

De cijfers over uitgevallen afvaarten zijn niet in het overzicht zichtbaar. Het aantal uitgevallen afvaarten exclusief overmacht overeenkomstig het oordeel van de concessieverlener bedraagt op beide lijnen voor de veerdienst 0%. Voor de sneldienst Ameland - Holwert bedraagt dit in 2022 1,3% en voor Lauwersoog - Schiermonnikoog 1,1%.

Het aantal klachten op de lijn Ameland - Holwert v.v. is in 2022 in vergelijking met 2021 praktisch op hetzelfde lage niveau gebleven. Voor de lijn Lauwersoog - Schiermonnikoog is dit in 2022 fors gedaald. Een positieve ontwikkeling die alles te maken heeft met het achter ons laten van de coronapandemie. In het overzicht worden nu voor het eerst de klachten voor de sneldiensten opgenomen. Algemeen kan gesteld worden dat het geringe aantal klachten wordt bevestigd door de algehele klanttevredenheid.
Na de coronapandemie zien we dat er weer een stabiele stijging zit in aantallen passagiers (PAX), zowel bij Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. als Ameland - Holwert v.v. Verder wordt bij beide eilanden met de groei in aantallen passagiers (PAX) bij de sneldiensten duidelijk zichtbaar, dat deze diensten voorzien in een behoefte. Tenslotte valt op de lichte daling in 2022 in auto- en vrachtvervoer bij zowel de dienst Ameland - Holwert v.v. als Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

Aantallen passagiers per veerdienst naar de eilanden*

Passagiers	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Gem. groei 2012 - 2022	
AH	620.836	618.669	641.679	652.800	673.447	670.668	711.157	721.759	545.541	702.517	744.950	12.411	2%
LS	286.693	295.693	317.549	317.582	338.185	332.901	355.715	345.943	264.496	331.435	337.349	5.065	1,8%
Totaal	907.529	914.362	959.228	970.382	1.011.632	1.003.569	1.066.872	1.067.702	810.037	1.033.952	1.082.299	17.476	1,9%
Verschil		0,8%	4,9%	1,2%	4,3%	-0,8%	6,3%	0,1%	-24,1%	27,6%	4,5%		

*) *2020 is voor de gemiddelden buiten beschouwing gelaten*

I Een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar

Er worden twee groepen passagiers onderscheiden. Enerzijds de toeristen en anderzijds de eilanders. Het totaal aantal passagiers dat wij in 2022 hebben vervoerd, bedroeg 1.176.884 Dat is een stijging van 58.044, oftewel van 5,2%.

Prognose 2023 - 2027

Passagiers	2023	2024	2025	2026	2027
AH	759.104	773.527	788.224	803.200	818.461
LS	343.758	350.290	356.946	363.728	370.638
Totaal	1.102.862	1.123.817	1.145.170	1.166.928	1.189.099
Groei*	1,9%	1,9%	1,9%	1,9%	1,9%

*) Op basis van de ontwikkelingen in het verleden wordt uitgegaan van een groei van 1,9% per jaar van de passagiersaantallen. Met als basisjaar 2020.

Ontwikkeling aantal vervoerde toeristen

Het aantal toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd in 2022 is met 4,8% gestegen t.o.v. 2021. In 2022 hebben wij in totaal 666.832 toeristen naar Ameland vervoerd. Het aantal vervoerde toeristen naar Schiermonnikoog is in 2022 met 0,9 % gestegen t.o.v. 2021. In 2022 hebben wij in totaal 311.529 toeristen naar Schiermonnikoog vervoerd.

Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd, is in 2022 met 3,7% gedaald t.o.v. 2021. In 2022 hebben wij in totaal 85.781 personenauto's van toeristen naar Ameland vervoerd. Hieruit blijkt dat tijdens de coronacrisis meer toeristen de auto hebben meegenomen. De cijfers laten zien dat het aantal toeristen naar Ameland en Schiermonnikoog zich sinds de coronacrisis weer stabiel ontwikkelt.

Ontwikkeling aantal vervoerde eilanders

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Ameland is in 2022 met 17,6% gestegen t.o.v. 2021. In 2022 hebben wij in totaal 78.118 eilanders van en naar Ameland vervoerd. Voor Schiermonnikoog is het aantal vervoerde eilanders met 13,2% gestegen. In 2022 hebben wij in totaal 25.820 eilanders van en naar Schiermonnikoog vervoerd. Dit beeld bevestigt dat tijdens de coronacrisis eilanders meer thuis zijn gebleven. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Ameland is in 2022 met 5% gestegen t.o.v. 2021. In 2022 hebben wij in totaal 15.781 personenauto's van inwoners van Ameland vervoerd (retourreizen) en 5.256 personenauto's van inwoners van Schiermonnikoog (retourreizen).

Sneldienst

In 2022 reisden in totaal 138.857 passagiers met m.s. Fostaborg op de dienst Ameland - Holwert v.v. Dat is 8,4% meer dan het jaar voorafgaand.

Medio 2019 is m.s. Esonborg in de vaart genomen als sneldienst naar Schiermonnikoog.
In 2020 maakten in totaal 11.148 passagiers gebruik van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. In 2021 waren dit 41.630 passagiers en in 2022 50.312 passagiers. De stijging t.o.v. 2021 bedraagt hier 20,9%. De sneldienst vaart zeven keer per dag (met extra afvaarten 10 keer) op de route Ameland en vier keer op de route Schiermonnikoog. De gemiddelde bezetting vanaf Ameland was in 2021 58% en vanaf Holwert 53%. De gemiddelde bezetting over 2022 bedraagt circa 60%. Voor de afvaart van 16.45 uur vanaf Ameland zien we telkens een bezetting van 100%, voor de ochtend afvaart om 7.30 uur geldt bijna hetzelfde. Vanaf Lauwersoog geldt voor de 16.30 uur afvaart hetzelfde. De sneldiensten zijn niet meer weg te denken uit het totale vervoersaanbod. De huidige dienstregeling voorziet daarmee in een behoefte.

Vakantie in eigen land blijft in trek

Inflatie of niet, consumenten zijn vooralsnog niet van plan om een vakantie aan zich voorbij te laten gaan. De gestegen prijzen zorgen er wel voor dat er, net als tijdens de coronacrisis, vaker gekeken wordt naar een vakantie in eigen land in plaats van het buitenland. De inflatie en gestegen prijzen spelen inmiddels een grotere rol bij een vakantiekeuze dan corona, de oorlog in Oekraïne, duurzaamheid of drukte op vliegvelden. Het NBTC verwacht ook dit jaar weer een stijging van het

aantal boekingen voor een vakantie in Nederland. Het aantal binnenlandse toeristen groeit nog steeds, op langere termijn is de verwachting dat daar telkens 2% per jaar bij komt.
(bron: NBTC Vakantiemonitor).

Eilanden

Niet alleen bij Nederlanders is er sprake van een herwaardering voor het eigen land, ook buitenlandse toeristen weten Nederland sinds corona weer meer te vinden. Als we kijken naar bijvoorbeeld de Duitse toerist, dan zitten we alweer boven het niveau van voor corona. Ook komen er steeds meer Belgische toeristen naar ons land. Zowel de Duitse als Belgische toerist heeft Nederland in de top 5 staan als vakantiebestemming. De eilanden zullen de komende jaren profiteren van de toenemende stroom toeristen. Een stabiele groei wordt voorzien.

Prognose marktontwikkeling

Om een goede prognose te kunnen maken laten we het vanwege de coronapandemie bijzondere jaar 2020 hier buiten beschouwing. In de periode van 2012 t/m 2022 is het aantal vervoerde toeristen naar Schiermonnikoog en Ameland gestegen met 19,3% (174.770). Voor Ameland met 20% (124.114) en Schiermonnikoog ruim 17,7% (50.656). De gemiddelde groei over de afgelopen 10 jaar bedraagt voor Ameland 2% per jaar (12.441) en voor Schiermonnikoog 1,8% per jaar (5.065). Deze inzichten over de periode 2012 t/m 2022 leiden voor ons tot een stabiele prognose van de ontwikkeling van de vervoersvraag naar Schiermonnikoog en Ameland voor de komende vijf jaren (zie tabel).
NB: De betreffende percentages voor 2023 t/m 2027 zijn schattingen / verwachtingen van WPD.

Vervoersaanbod

De capaciteit van de schepen is onder normale omstandigheden in combinatie met de reguliere dienstregeling voldoende om de te verwachten vraag af te kunnen handelen. Er is één concessie Waddenveren Oost; is er ergens een probleem met één van de schepen, dan zijn de schepen onderling uitwisselbaar. WPD streeft maximale flexibiliteit na bij het inzetten van de vloot, eventuele extra afvaarten en het beschikbaar hebben van reservematerieel.

2023	Pax (max)	PAE (max)
m.s. Sier	1.200	67
m.s. Oerd	1.200	67
m.s. Monnik	1.000	34
m.s. Rottum	1.000	34
m.s. Fostaborg	48	-
m.s. Esonborg	48	-

Maximale capaciteit vloot 2024*

- Ameland - Holwert:
  6.300 afvaarten x 1.200 pax = 7.560.000
- Lauwersoog - Schiermonnikoog:
  3.700 afvaarten x 1.000 pax = 3.700.000
- Sneldienst A-H: 4.500 afvaarten x 48 pax = 216.000
- Sneldienst L-S: 3.546 afvaarten x 48 pax = 170.208
- Maximale capaciteit bij 100% bezetting = 11.646.208

Bezettingsgraad

De gemiddelde bezettingsgraad veerdienst Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. bedroeg los van 2020 de voorgaande jaren circa 10%. Op basis van het totaal aantal afvaarten per jaar. Hierbij dient te worden opgemerkt dat in de vakantieperiodes en in de periode van april tot oktober op vrijdagen en maandagen de bezetting normaliter hoger ligt en dat in de maanden november en januari de bezetting gering is.

In algemene zin zien we wel dat de druk op de dekruimte toeneemt bij de veerdienst. Dit heeft te maken met de sterke groei in het vervoerde aantal fietsen. Een directe oplossing is niet voorhanden. Voor Ameland - Holwert is het huidige vervoer van fietsen per overtocht ongeveer de limiet. Bij Lauwersoog - Schiermonnikoog is de druk op de dekruimte minder groot.

Op basis van eerdere gegevens is de maximale vlootcapaciteit in combinatie met de dienstregeling vooralsnog voldoende om de komende jaren aan de vervoersvraag te kunnen voldoen.



II Een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;

III Een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoersaanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel.

WPD heeft de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan. Daarbij spelen verschillende aspecten en bedrijfsonderdelen een rol. In dit hoofdstuk komen die aan de orde, inclusief een visie op en vertaalslag naar de toekomst. Hiermee worden II en III in één hoofdstuk samengevoegd.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Vloot
- Dienstregeling
- Personeel en organisatie
- Klantenservice
- Communicatie
- ICT
- Gebouwen en terreinen



Vloot

WPD heeft de volgende schepen in gebruik:

Veerdienst Ameland – Holwert v.v.

m.s. Sier:



Teboekstelling:
6010 Z Gron 1994
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 1995 1 2015 refit
PAX: 1200
PAE's: 67

m.s. Oerd:



Teboekstelling:
7136 ZG 2003
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 2003
PAX: 1200
PAE's: 67

Sneldienst Ameland - Holwert v.v.

m.s. Fostaborg:



Teboekstelling:
23337 Z 2012
Type: passagiersschip
Bouwjaar: 2013 / 2019 ombouw
PAX: 48

Veerdienst Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v.

m.s. Monnik:



Teboekstelling:
5479 Z Gron 1985
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 1985
PAX: 1000
PAE's: 34

m.s. Rottum:



Teboekstelling:
5477 Z Gron 1985
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 1985/2012 refit
PAX: 1000
PAE's: 34

Sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

m.s. Esonborg:



Teboekstelling:
HYP4 50329/132
Type: passagiersschip
Bouwjaar: 2018
PAX: 48

Dienstregeling

WPD heeft in een steeds grotere mate last van de verslechtering van de vaargeulen tussen Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog. Door verdere verzanding van de Waddenzee lukt het Rijkswaterstaat niet om de vaargeul Ameland - Holwert structureel op de gewenste breedte en diepte te houden. Ook zien we dat de vaargeul Lauwersoog - Schiermonnikoog, vanaf de Glinder tot aan de veerdam, verslechtert en niet voldoet aan een afmeting om elkaar veilig te passeren.

Daar komt bij dat de afgelopen jaren zowel de vaargeul als het toegenomen verkeer van en naar de eilanden ertoe leidt, dat veilig varen steeds lastiger is geworden:

• Middels baggeren worden minimale streefdiepten en streefbreedten uit het baggercontract Beheerplan Waddenzee structureel niet behaald dan wel in stand gehouden. De geul wordt smaller en ondieper.
• in beide vaargeulen treedt trendmatige verontdieping op: de snelheid van sedimentatie overtreft ruimschoots de zeespiegelstijging en bodemdaling. Geulen zijn nog harder dichtgeslibd, dit maakt het vaargeulbeheer steeds lastiger.
• De ligging van de vaargeul Ameland-Holwert is veranderd en er is sprake van een toename van meanderen.
• Toename van het aantal vaarbewegingen. De afgelopen jaren is de dienstregeling van WPD gegroeid met 20% meer afvaarten van de tweede boot en vanaf 2018 wordt er een sneldienst ingezet. In de praktijk wordt de geul niet enkelvoudig door één veerboot gebruikt, maar varen er conform dienstregeling twee veerdiensten, een sneldienst, (momenteel) vier baggerschepen, peilboten, watertaxi's, rondvaartboten, visserij en de KNRM door de geul.
• Toename van baggerlocaties in vaarwegen Ameland en Schiermonnikoog.

Door de voortdurende verslechtering van de vaargeul heeft WPD in december 2022 aan het MARIN gevraagd om vast te stellen wat op dit moment, met de huidige dienstregeling en morfologische omstandigheid, veilige dimensies zouden zijn van de vaargeul Ameland - Holwert. MARIN adviseert een vaargeul van 71 meter breed en 4,15 meter diep voor enkelvoudig gebruik. Dat is 42% breder en 10% dieper dan de huidige afmetingen opgenomen in het baggercontract.

De verslechtering van de vaargeul leidt al langer tot vertragingen en uitval van afvaarten. Vertraging en uitval leiden tot een slechtere betrouwbaarheid van de dienstverlening. Echter, naast deze al langer bestaande problematiek van vertragingen, constateren we sinds korte tijd dat ook de veiligheid steeds verder onder druk komt te staan. Het aantal "grondingen" – aanraking tussen schip en zeebodem – neemt toe, evenals bijbehorende schades. Een recent incident met een van onze schepen bevestigt dit. De problematiek is besproken met de vaarwegbeheerder (Rijkswaterstaat).

Samen met Rijkswaterstaat is gewerkt aan een verdere verdieping van het MARIN rapport van april 2023, maar duidelijk is dat passeren in de huidige vaargeul Ameland - Holwert en het stuk van de Glinder tot de veerdam Schiermonnikoog onder de meeste omstandigheden niet veilig kan met meerdere schepen.
Deze zaken hebben geleid tot het besluit om de dienstregeling vanaf 27 juni 2023 aan te passen. Na oplevering van het vervolgrapport is een aanpassing van de maatregelen mogelijk geworden. En wordt er gevaren vanaf -1,60 meter minus NAP én wordt het tweede schip ingezet bij waterstanden hoger dan -1,30 meter minus NAP. Een omstandigheid die ongewenst is. Medio oktober 2023 worden de maatregelen geëvacueerd. Deze evaluatie kan leiden tot een addendum aan dit vervoerplan.

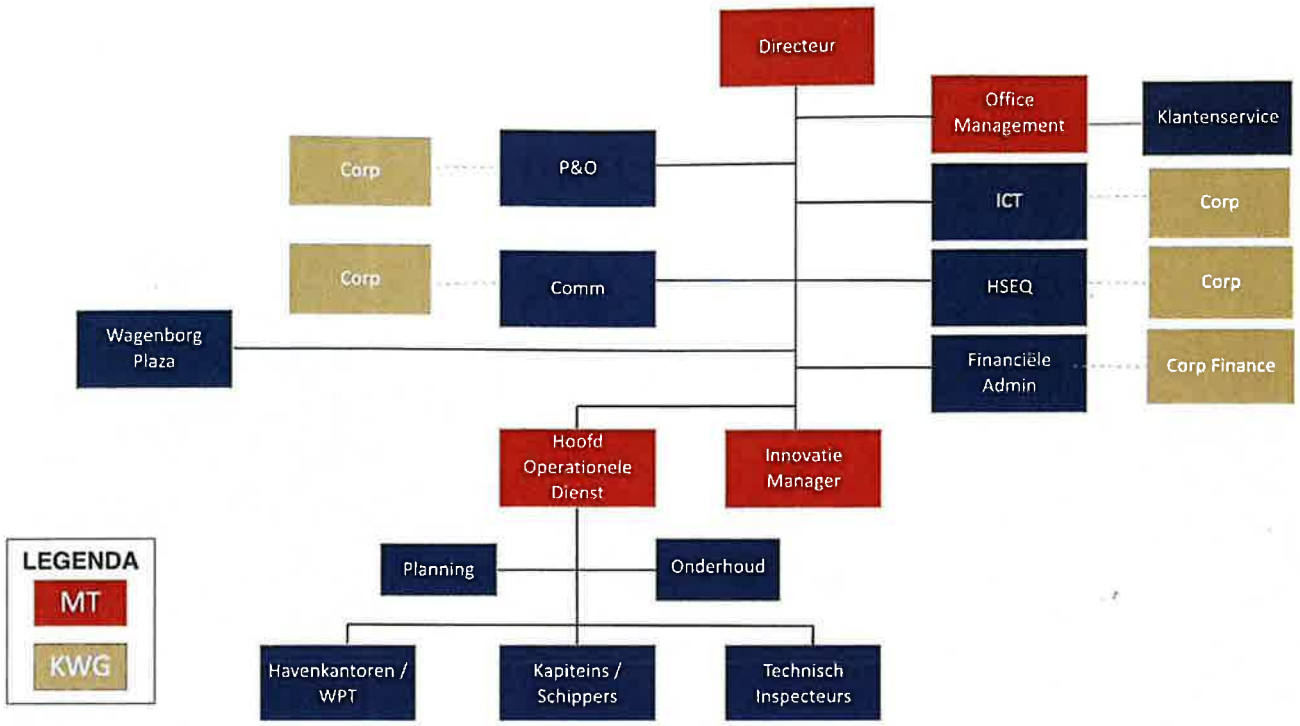
Het blijft ons doel en streven om, binnen veilige marges, de reguliere dienstverlening zo snel mogelijk weer op te pakken. Het Vervoerplan 2024 is gebaseerd op de maatregelen zoals opgenomen in het verzoek aan de concessieverlener van 30 augustus 2023.
De WPD-dienstregeling loopt van 1 januari tot en met 31 december 2024. De reguliere dienstregeling is over de afgelopen decennia tot stand gekomen. En heeft gelet op vraag en aanbod een balans bereikt van maximale flexibiliteit en inzetbaarheid. De verwachting is dat de vervoersbehoefte geen grote veranderingen zullen ondergaan de komende jaren. Extrapolatie van de vervoersontwikkeling geeft dit aan. Daarnaast is er voldoende capaciteit in het huidige aanbod. Voor de dienstregeling 2024 wordt verwezen naar hoofdstuk IV. Wel zal de beperking van de inzet door de verslechterde vaargeul leiden tot een beperking van het aantal personenauto's.

Om de continuïteit van de dienstregelingen te waarborgen, kunnen de schepen van de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog worden ingezet op de dienst Ameland - Holwert en omgekeerd. Dit gebeurt voornamelijk tijdens de geplande werfbeurten van de schepen. Het in 2022 gestarte experiment met de inzet van een charterschip tijdens de reguliere onderhoudsperiode van de sneldiensten Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog is goed bevallen en zal ook in 2024 worden herhaald.

Bij onvoorziene uitval van één van de sneldiensten c.q. calamiteiten zal de gewone veerdienst fungeren als back-up. De bereikbaarheid is hiermee te allen tijde gegarandeerd. Communicatie over eventuele uitval zal in een zo vroeg mogelijk stadium plaatsvinden, waarbij ook de aansluitende OV aanbieders betrokken zullen worden.

Personeel en organisatie

WPD is gecertifieerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en is sinds 1994 in het bezit van ISO 9001. In 2023 heeft WPD een vernieuwd ISO 9011:2015 certificaat ontvangen. Voor 2024 zal LRQA



audits houden in januari en juni. In 2023 hebben op de schepen de tussentijdse ISM Safety audits plaats gevonden (ISM - MSC-certificaat). Daarbij zijn voor het eerst M.S. Esonborg en M.S. Fostaborg meegenomen, beide hebben een tijdelijk certificaat ontvangen. In het najaar van 2023 worden deze omgezet naar een definitief certificaat.

Alle afspraken en procedures van de gehele organisatie zijn vastgelegd in een management review systeem. Periodiek worden alle afdelingen van de organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar extern door een auditor van LRQA. De bevindingen hiervan worden in het MT besproken en eventuele vervolgacties gemonitord.

WPD sluit aan bij de corporate HR- en HSEQ principes van de Koninklijke Wagenborg Groep (KWG). Het organogram laat zien dat WPD een heldere organisatie-structuur kent, met daarin de verbinding naar KWG. WPD zelf kent weinig tussenliggende managementlagen. Verantwoordelijkheden liggen zoveel mogelijk op de werkvloer, zo dicht mogelijk bij de reiziger. Dit sluit aan op het beleid van het management om de customer journey, oftewel klantbeleving, centraal te stellen.

Er wordt veel geïnvesteerd in de kwaliteit en deskundigheid van het personeel, door middel van assessments, training en scholing, zowel vakinhoudelijk als op het gebied van veiligheid, servicegerichtheid en gezond werken. Het beleid richt zich op flexibele inzet van medewerkers en het bewust zijn van de werkomgeving, hetgeen de interne doorstroom bevordert en het werk beter laat aansluiten bij talenten en ambities van medewerkers.

WPD biedt het personeel goede arbeidsvoorwaarden conform een eigen cao (WPD) en een bedrijfsreglement voor kantoorpersoneel, waardoor het verloop zeer gering is en WPD over een loyaal en competent menselijk kapitaal beschikt. Het steeds langer moeten doorwerken maakt de onderwerpen vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en ouderenbeleid nu en in de komende jaren tot een speerpunt dat terugkomt in de cao-onderhandelingen.

Dit zijn eveneens thema's die in lijn liggen met de HR- en HSEQ principes van corporate KWG. Er is een actief beleid gericht op het productief, gemotiveerd en gezond houden van werknemers om hen in staat te stellen tot aan pensionering binnen de organisatie te blijven werken. Dit gebeurt o.a. door een actief Arbobeleid, het stimuleren van sport en bewegen, actieve verzuimbegeleiding en het creëren van een gezonde en veilige werkomgeving en Arbo-verantwoorde investeringen.

De ontwikkeling van WPD in het algemeen komt de werkgelegenheid in Friesland en Groningen ten goede. Werving van varend personeel voor M.S. Rottum, M.S. Monnik en M.S. Esonborg vindt plaats op het vasteland omdat de schepen van Lauwersoog - Schiermonnikoog 's nachts afgemeerd zijn op Lauwersoog. De schepen van de dienst Ameland - Holwert zijn 's nachts afgemeerd op Ameland. Varend personeel van M.S. Sier, M.S. Oerd en M.S. Fostaborg wordt daarom geworven op Ameland. Tot op heden zorgt dit voor voldoende aanbod.

[redacted]

Klantenservice

WPD heeft service hoog in het vaandel staan. De visie voor de komende jaren luidt: "reizigers alle mogelijke service te bieden vanaf het moment dat ze besluiten naar Ameland of Schiermonnikoog te reizen".

Zichtbare klantenservice op alle locaties

Op dit moment wordt de service aan klanten voor het grootste deel verzorgd door medewerkers van de Klantenservice en via de loketten van de havenkantoren op Ameland, Holwert, Lauwersoog en op Schiermonnikoog door de aanwezige verkeersleiders. Deze afdelingen worden ondersteund door het office-management, secretariaat, communicatie en applicatiebeheerder.

Klantenservice anno 2024

De verwachtingen van klanten zijn behoorlijk veranderd de afgelopen tien jaar, waardoor de lat voor Klantenservice steeds hoger is komen te liggen.

Onder goede klantenservice verstaan we tegenwoordig heel wat anders dan vroeger. Snelheid. Gemak. Vriendelijkheid. Uiteindelijk zijn het deze aspecten die echt bepalen wat goede klantenservice is.

Klanten vinden het belangrijk dat hun probleem snel is opgelost, dat de Klantenservice goed bereikbaar is, de medewerker vriendelijk is en overal van op de hoogte is. Door actief naar onze klanten te luisteren, krijgen ze het gevoel dat ze serieus worden genomen.
Wij leven mee met onze klanten en zijn gedreven om ze te helpen.

Er zijn klanten die graag persoonlijk geholpen willen worden en er geen zin in hebben om zelfredzaam te zijn. Maar er zijn ook klanten die niet direct om hulp willen vragen. Dus uitstekende klantenservice betekent ook dat je mensen in de gelegenheid moet stellen zichzelf te helpen. Die mogelijkheid bieden we 24 uur per dag en 7 dagen per week online.
Voor complexe vraagstukken is de Klantenservice 365 dagen per jaar bereikbaar.

Per jaar handelt de Klantenservice gemiddeld 120.000 telefonische contacten af. Ondanks de digitalisering blijft er behoefte aan een persoonlijke benadering en menselijk contact.

De openingstijden en de bezetting van de Klantenservice en de Havenkantoren zijn gebaseerd op de tijden van de gepubliceerde dienstregeling en de telefonie statistieken. Jaarlijks wordt beoordeeld of de openingstijden nog passend zijn. Zo nodig worden die bijgesteld.

Reserveren voor personen

Om lange wachttijden als gevolg van volle afvaarten te voorkomen en vervoersstromen beter te kunnen reguleren, voeren we per 1 januari 2024 net als voor de sneldienst en voor personenauto's het reserveren voor personen, fietsen en motoren in op de veerdienst. Hiertoe zal toegangscontrole geplaatst worden in de havenkantoren van Nes en Schiermonnikoog. Om in te schatten hoeveel plekken we kunnen reserveren, gebruiken we historische data, waarbij we iedere afvaart zorgen dat er ruim voldoende plek is voor Wagenborgpashouders met tegoed. Zij hoeven dus voor personen niet te reserveren en kunnen mee.

Communicatie





Om het imago, de tevredenheid en het vertrouwen van de organisatie, van passagiers en stakeholders te beschermen, is voortdurende aandacht nodig voor communicatie. Als gevolg van de toenemende sedimentatie van beide vaarroutes is het verstrekken van actuele reisinformatie en zorgvuldige communicatie steeds belangrijker. Hieraan geven we invulling conform het Interne- en Externe Communicatieplan 2021 - 2025. Uitgangspunt is dat we vasthouden



aan wat goed werkt en waar mogelijk (en gewenst) aanpassingen doen om iedereen een prettige reiservaring te kunnen bieden.

De twee afzonderlijke rapporten hebben een verschillend doel en afwijkende benadering. Overkoepelend hoofddoel is een effectieve communicatie gericht op het verbeteren van het imago, dat geldt zowel intern als extern.
De komende jaren zullen we nauwlettend blijven volgen wat er vernieuwd en verbeterd kan worden om iedereen een aangename reiservaring te bieden. In dit kader zijn de volgende kernpunten vastgesteld:

1. Tijdige en juiste klantcommunicatie, beschikbaar via meerdere kanalen;
2. Tijdige en juiste medewerkerscommunicatie, beschikbaar via meerdere kanalen;
3. Verhogen klanttevredenheid;
4. Verhogen medewerkersbetrokkenheid en sociale veiligheid;
5. WPD, een duurzame organisatie / onderneming (MVO);
6. Het in algemene zin vergroten van de zichtbaarheid van WPD;
7. Langs deze speerpunten zal de communicatie worden vormgegeven. Hierbij staan thema's als innovatie en duurzaamheid centraal.

Wat gaan we concreet doen:
- We maken nieuwe stockfoto's;
- We herschrijven onze communicatie naar een laagdrempelig niveau. Hierbij verandert de "U" vorm naar de "je" vorm;
- We ontwikkelen nieuwe e-tickets met duidelijke instructies per soort inschepingskaart (voetganger veerdienst, sneldienst, fiets- en voertuigreserveringen en groepsaanmeldingen);
- We verzorgen betere bewegwijzering en reizigersinformatie bij de havenkantoren;
- We verbeteren onze "Communicatiecockpit" waarbij vanuit de stuurhut vertragingen en meldingen naar de website en pubtranschermen in de havenkantoren verzonden wordt. Zo is de meest actuele informatie als eerste op de meest belangrijke plekken beschikbaar;
- Naast een klanttevredenheidsonderzoek vanuit de concessie, onderzoeken wij vanuit WPD ook de klanttevredenheid in samenwerking met Stenden University;
- We schrijven een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit;
- We organiseren regelmatig online webinars voor medewerkers om op die manier zoveel mogelijk personen te kunnen bereiken en betrokken te blijven bij de organisatie;
- We beoordelen op basis van de verschillende onderzoeken de mogelijkheden om de reisbeleving van de klant en medewerkerstevredenheid te verbeteren.

ICT

Voor een organisatie als WPD is een optimaal functionerende ICT van enorm belang. Daarom maakt WPD regelmatig op verschillende terreinen een optimalisatieslag en wordt er actief gereageerd op ICT-ontwikkelingen in de markt.

Bereikt in 2023

- Vernieuwing van televisie schermen aan boord en in de havenkantoren ten behoeve van Wagenborg TV en de afvaartschermen.
- Webcams op de havenkantoren Holwert, Lauwersoog en Schiermonnikoog om een 24/7 live beeld te tonen van de veerhavens.
- Captive portal op de publieke wifi, om deze beter te beveiligen en onnodige verbindingen te voorkomen. Pas na bevestigen wordt er verbinding gemaakt.
- Nieuwe kassasystemen in Holwert en Lauwersoog
- Mogelijkheid om online te betalen voor parkeertickets zodat er bij vertrek direct uitgereden kan worden op basis van kentekenherkenning om de doorstroom te bevorderen.
- Implementatie van een queueing system op wpd.nl zodat bij extreme drukte website bezoekers in een wachtrij geplaatst kunnen worden
- Implementatie van een chatbot op de website die 24/7 beschikbaar is, naast de huidige chat. De chatbot is in staat een deel van de vragen van klanten snel te beantwoorden, zonder dat er gewacht hoeft te worden op een beschikbare medewerker.
- Implementatie van een dashboard voor de Klantenservice met realtime data van alle afvaarten zodat klanten direct van correct advies voorzien kunnen worden.

Wat staat er te gebeuren in 2024

- Optimaliseren van communicatie middelen aan boord en in de havenkantoren, hoe kunnen we passagiers nog beter kunnen voorzien van actuele afvaartinformatie;
- Doorontwikkelen van online bestelproces en nieuwe functionaliteit toevoegen zodat klanten eenvoudiger afvaartinformatie kunnen zien en tickets kunnen bestellen;
- Meer realtime data tonen op dashboards van klantenservice ten behoeve van informatievoorziening;
- Moderne werkplekken inrichten zodat er flexibeler gewerkt kan worden;
- Vernieuwen van informatieschermen (lichtkranten) op de havenkantoren.

Gebouwen en terreinen

Op het gebied van gebouwen en terreinen staan de volgende zaken op de planning voor 2024 en de daaropvolgende jaren.

Algemeen

Implementatie EED komende jaren

EED is de Europese Energy-Efficiency-Directive. Deze richtlijnen zijn bedoeld voor bedrijven met meer dan 250 FTE en meer dan €50 miljoen omzet. Deze bedrijven worden geacht een extra inspanning te leveren om hun energieverbruik te reduceren dan wel efficiënter in te richten. De RVO is in Nederland het toezichthoudende Agentschap van de Rijksoverheid. In 2025 staat de volgende audit gepland, dan zal wederom worden beoordeeld welke maatregelen er in de tussentijd zijn doorgevoerd en of deze in overeenstemming zijn met de wensen en verwachtingen voortkomend vanuit de richtlijnen.

Energielabelplicht C 2023, A 2030 en neutraal in 2050

Eigenaren van kantoorpanden van 100m² of meer zijn vanaf 1 januari 2023 verplicht om minimaal te voldoen aan label C. Deze plicht wordt de komende jaren steeds verder aangescherpt. Vanaf 2030 minimaal label A en vanaf 2050 energie neutraal. Voor het hoofdkantoor Reeweg 4 te Nes Ameland geldt dat deze naar Label B is gebracht en voor de terminals houden we voorlopig label C aan.

Implementatie RI&E punten

RI&E is een verplichting vanuit de ARBO-wet, zodat werknemers veilig en gezond kunnen werken. Door middel van een RI&E worden de risico's in kaart gebracht en kunnen ze gericht worden aangepakt. Hiermee creëren we een veilige, gezonde en efficiënte werkomgeving en houden we onze werknemers gezond.

Implementatie NEN & EN inspecties

Naast de reguliere verplichting tot onderhoud is er voor vele bedrijfsmiddelen vanuit de ARBO-wet vastgesteld dat ze periodiek geïnspecteerd dienen te worden. Inspecties vinden plaats conform de NEN en EN-normeringen.

Vastgoedbeheer

Verbeteren faciliteiten terminals: Onderhouden en vervangen van assets is een continu doorlopend proces waarbij de MJOP en de natuurlijke vervangingsmomenten leidend zijn. Tegenwoordig komen daar, door veranderende eisen aan inspecties en normeringen, meer momenten bij.

Renovatie parkeerterrein P2

Een verdere renovatie van parkeerterrein P2 (binnendijks) staat op de planning.
Gekozen is om de bestaande open verharding uit te nemen en terug te plaatsen in een nieuw te realiseren cunet. Deze oplossing is zowel circulair door het herge- bruik van de bestaande infra als ook klimaatadaptief, doordat er bij hevige regenval een betere infiltratie en berging van hemelwater kan plaatsvinden.

Vernieuwen trekkers

De terminal trekkers (route Ameland - Holwert) waren aan het einde van hun operationele inzettermijn. Er zijn 5 nieuwe trekkers besteld bij de forma Motrac, die vanaf begin 2024 zullen worden ingezet bij Ameland - Holwert. Van de oude trekkers worden er 3 gerenoveerd op niveau nieuwbouw, die vervolgens op de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog worden ingezet.

Vernieuwen en renoveren bagagewagens

De onderstellen van de huidige bagagewagens (route Ameland - Holwert) zijn gerenoveerd bij Titan in Jelsum. In 2024 staat de verdere renovatie van de bovenwagens op het programma.

Overig Bedrijfsmilieuplan

Vanuit de concessie stellen wij driejaarlijks een milieuplan op met een rapportage over de milieubelasting in de voorgaande periode, een analyse van de mogelijkheden voor milieuvriendelijkere exploitatie, inclusief een lijst met concrete maatregelen. Op die manier spannen wij ons aantoonbaar in om een zo gering mogelijke uitstoot van CO_2, NOx, fijnstof en andere schadelijke stoffen te bewerkstelligen en duurzame technologieën in te zetten.

In 2019 hebben wij een Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. De doelstellingen zijn begin 2022 geëvalueerd. Na evaluatie is er in 2022 een nieuw Bedrijfsmilieuplan opgesteld en goedgekeurd. Dit plan blijft van kracht tot en met 2025. In het voorjaar 2025 zal een nieuw Bedrijfsmilieuplan geschreven worden voor het Vervoerplan 2026.

IV De dienstregeling



als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar

V Voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar



Het hele jaar door geldt er een basisdienstregeling. Gedurende een groot deel van het jaar zijn er extra afvaarten, die van tevoren worden ingepland. Daarbij komen, in geval van onvoorziene situaties, extra afvaarten die op het laatste moment worden ingepland. De dienstregeling 2024 is hier opgenomen.

Dienstregeling / OV - traject Ameland - Holwert v.v.

Veerdienst

Het voorstel is om de dienstregeling van de veerdienst Ameland - Holwert v.v. in 2024 ongewijzigd te laten t.o.v. de dienstregeling opgenomen in Vervoerplan 2023. Extra afvaarten worden naar behoefte bij drukte ingezet.

Sneldienst

Het voorstel is om in de dienstregeling van de sneldienst Ameland – Holwert v.v. in 2024 ongewijzigd te laten t.o.v. de dienstregeling opgenomen in Vervoerplan 2023.

Dienstregeling / OV - traject Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

Veerdienst

De dienstregeling van de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. is t.o.v. 2023 marginaal gewijzigd onder invloed van de genomen maatregelen en maakt onderdeel uit van dit Vervoerplan. Extra afvaarten worden naar behoefte bij drukte ingezet.

Sneldienst

In 2024 is er geen uitbreiding van de dienstregeling van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

Zie m.b.t. tot dienstregeling ook pagina 14.

AMELAND - HOLWERT VEERDIENST VAARTIJD ca. 50 MINUTEN

maandag t/m vrijdag	06.00	08.30	11.00	13.30	16.00	18.30*
zaterdag	06.00 van 1-4 t/m 31-10	08.30	11.00	13.30	16.00	18.30
zon- en feestdagen		08.30	11.00	13.30	16.00	18.30

HOLWERT - AMELAND VEERDIENST VAARTIJD ca. 50 MINUTEN

maandag t/m vrijdag	07.15	09.45	12.15	14.45	17.15	19.45*
zaterdag	07.15 van 1-4 t/m 31-10	09.45	12.15	14.45	17.15	19.45
zon- en feestdagen		09.45	12.15	14.45	17.15	19.45

De inzet van het tweede schip is afhankelijk van het tij. Raadpleeg het volledige afvaartenoverzicht op onze website: www.wpd.nl/ameland/afvaartenoverzicht

*Niet op 4 en 5 december 2024

AMELAND - HOLWERT SNELDIENST VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m vrijdag	06.15	07.30		09.20	12.30	15.45	16.45	18.45*
zaterdag, zon- en feestdagen			08.00	09.20	12.30		16.45	18.45

HOLWERT - AMELAND SNELDIENST VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m vrijdag	07.00	08.00		10.30	13.00	16.15	17.45	20.00*
zaterdag, zon- en feestdagen			08.30	10.30	13.00		17.45	20.00

*Niet op 4 en 5 december 2024

LAUWERSOOG - SCHIERMONNIKOOG	VEERDIENST				VAARTIJD ca. 45 MINUTEN
maandag t/m zaterdag	06.30	09.30	12.30	15.30	18.30
zon- en feestdagen		09.30	12.30	15.30	18.30

SCHIERMONNIKOOG - LAUWERSOOG	VEERDIENST				VAARTIJD ca. 45 MINUTEN
maandag t/m zaterdag	07.30	10.30	13.30	16.30	19.30
zon- en feestdagen		10.30	13.30	16.30	19.30

LAUWERSOOG - SCHIERMONNIKOOG	SNELDIENST				VAARTIJD ca. 20 MINUTEN
maandag t/m vrijdag	07.00	11.25	14.30	16.45	19.45
zaterdag, zon- en feestdagen		11.25	14.30	16.45	19.45

SCHIERMONNIKOOG - LAUWERSOOG	SNELDIENST				VAARTIJD ca. 20 MINUTEN
maandag t/m vrijdag	07.30	11.55		16.15	20.15
zaterdag, zon- en feestdagen		11.55		16.15	20.15

Voor meer informatie en het bestellen van tickets kunt u terecht op www.wpd.nl.
Kijk op het afvaartenoverzicht op onze website voor een actueel overzicht van al onze afvaarten, inclusief extra ingeplande afvaarten.
Informatie over aansluitend busvervoer: 0900 9292 (0,90 p/m) of www.9292ov.nl.
Overmacht voorbehouden.



VI De tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar

Tarieven

De tarieven voor 2024 blijven ongewijzigd, zij het dat de maximale tariefruimte die de concessieverlener voor 2024 vaststelt, wordt overgenomen. Die bedraagt 8,9%.

WPD zal deze tariefruimte als indexatie toepassen op de tarieven voor 2024. Dit ter compensatie van onze gestegen algemene kosten, zoals brandstof- en personeelskosten.

Een overzicht van onze tarieven treft u als bijlage aan. Dit betreft echter de tarieven van 2023, vanwege het nog niet bekend zijn van de toeristenbelasting 2024.



VII Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoersvraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen

Extra afvaarten

Bij een te verwachten toenemende vervoersaanvraag worden de mogelijkheden bekeken om extra afvaarten in te zetten. Afhankelijk van het soort vervoersvraag (passagiers en/of voertuigen) wordt de dienstregeling uitgebreid met extra afvaart(en) van de veerdienst of de sneldienst.

Op verzoek kunnen - waar mogelijk - extra afvaarten van de veerdienst of sneldienst ingezet worden. Dit betreffen afvaarten besloten vervoer die tegen een speciaal tarief uitgevoerd worden. Dit kan zowel goederen- als groepspersonenvervoer betreffen. Dit valt overigens buiten de concessie.

Voor voertuigen wordt de inzet geanalyseerd op basis van de boekingsgegevens en de vervoersgegevens van voorgaande jaren.

Om lange wachttijden als gevolg van volle afvaarten te voorkomen en vervoersstromen beter te kunnen reguleren, zal per 1 januari 2024 het reserveren voor personen, fietsen en motoren ingevoerd worden. Hiertoe wordt toegangscontrole geplaatst in de havenkantoren van Nes en Schiermonnikoog. Om in te schatten hoeveel plekken we kunnen reserveren gebruiken we historische data, waarbij we iedere afvaart zorgen dat er ruim voldoende plek is voor Wagenborgpashouders met tegoed. Zij hoeven dus voor personen niet te reserveren en kunnen mee.

De inzet van extra afvaarten wordt bepaald op basis van weersvoorspellingen en/of vakanties, de reserveringen en de vervoersgegevens van voorgaande jaren. Op de bekende drukke momenten is er een tweede boot beschikbaar. Mocht het aanbod van passagiers groter zijn dan op dat moment vervoerd kan worden, dan wordt waar mogelijk een extra afvaart veerdienst ingezet en worden de nog wachtende passagiers in en rondom de terminal geïnformeerd over het vertrek van de eerstvolgende afvaart. De praktijk wijst uit dat extra afvaarten negen van de tien keer worden ingezet voor het opvangen van het personenautovervoer voor de dienst Ameland - Holwert v.v..

De inzet van extra afvaarten wordt gecommuniceerd richting belanghebbenden, VVV's en OV-bedrijven. Daarnaast worden de extra afvaarten gepubliceerd via het actuele afvaartenoverzicht op de website wpd.nl, in de terminals, op Kabelkrant Ameland en aan boord van de schepen op Wagenborg TV.



VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

Voor het onderhoud van de schepen wordt gebruik gemaakt van het onderhoudsprogramma MxSuite van software leverancier Mastex. Hierin staat per schip al het onderhoud gedefinieerd en wordt gepland op basis van draaiuren of een tijdsinterval. Zo ontstaat er een duidelijke onderhoudshistorie.

Het reguliere onderhoud wordt veelal uitgevoerd tijdens de dienstregeling en heeft geen invloed op de uitvoering daarvan. Regelmatig worden er onderhoudsdagen gepland, waarbij het schip voor de kant ligt en personeel aanwezig is om onderhoud uit te voeren.

Jaarlijks wordt er een werfbeurt gepland waarbij groot onderhoud en/of verbeteringen aan het schip worden uitgevoerd.

De werfbeurten van de schepen m.s. Sier en m.s. Oerd worden gepland in de maanden november en januari, wanneer de vervoersbehoefte het laagst is.

M.s. Monnik kan tijdens deze periode ingezet worden op Ameland. Voor m.s. Sier en m.s. Oerd houden we rekening met een werfbeurt van 3 weken. Tijdens deze werfbeurten wordt het preventief onderhoud aan motoren en voorstuwing gepland en het onderwaterschip geïnspecteerd.

De werfbeurten van de schepen m.s. Rottum en m.s. Monnik op de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. worden gepland in het laagseizoen rondom de werfbeurten van m.s. Sier en m.s. Oerd.

Voor de sneldiensten wordt er twee keer per jaar een onderhoudsperiode van 6 weken ingepland, waarin zowel m.s. Fostaborg als m.s. Esonborg aansluitend onderhoud krijgen. Voor beide schepen is er dan 3 weken tijd. Een vervangend schip wordt gecharterd welke op de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. wordt ingezet. M.s. Esonborg vervangt gedurende 3 weken m.s. Fostaborg op de sneldienst Ameland - Holwert v.v.



m.s. Sier

Omschrijving	Data in 2024	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	November	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

m.s. Oerd

Omschrijving	Data in 2024	Duur	Opmerkingen
Onderhoudsdagen	Januari	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

m.s. Monnik

Omschrijving	Data in 2024	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Februari/maart	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

m.s. Rottum

Omschrijving	Data in 2024	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	December	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

m.s. Fostaborg

Omschrijving	Data in 2024	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud (Voor modificatie Esonborg)	Februari/maart Oktober/november	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren (14x per jaar)	4 uur	wordt ingepland

m.s. Esonborg

Omschrijving	Data in 2024	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Februari/maart Oktober/november	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren (3x per jaar)	5 uur	wordt ingepland



IX Een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 onder ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 onder ad, punt 1, van de concessie

Overzicht van de schepen die ingezet worden voor het uitvoeren van de concessie:

Schip	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouwjaar of jaar van verbouw
m.s. Sier	Eigendom	1995 / verbouw 2014
m.s. Oerd	Eigendom	2003
m.s. Monnik	Eigendom	1985 / verbouw 2015
m.s. Rottum	Eigendom	1980 / verbouw 2012
m.s. Fostaborg	Eigendom	2013 / verbouw 2019
m.s. Esonborg	Eigendom	2018



X Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt

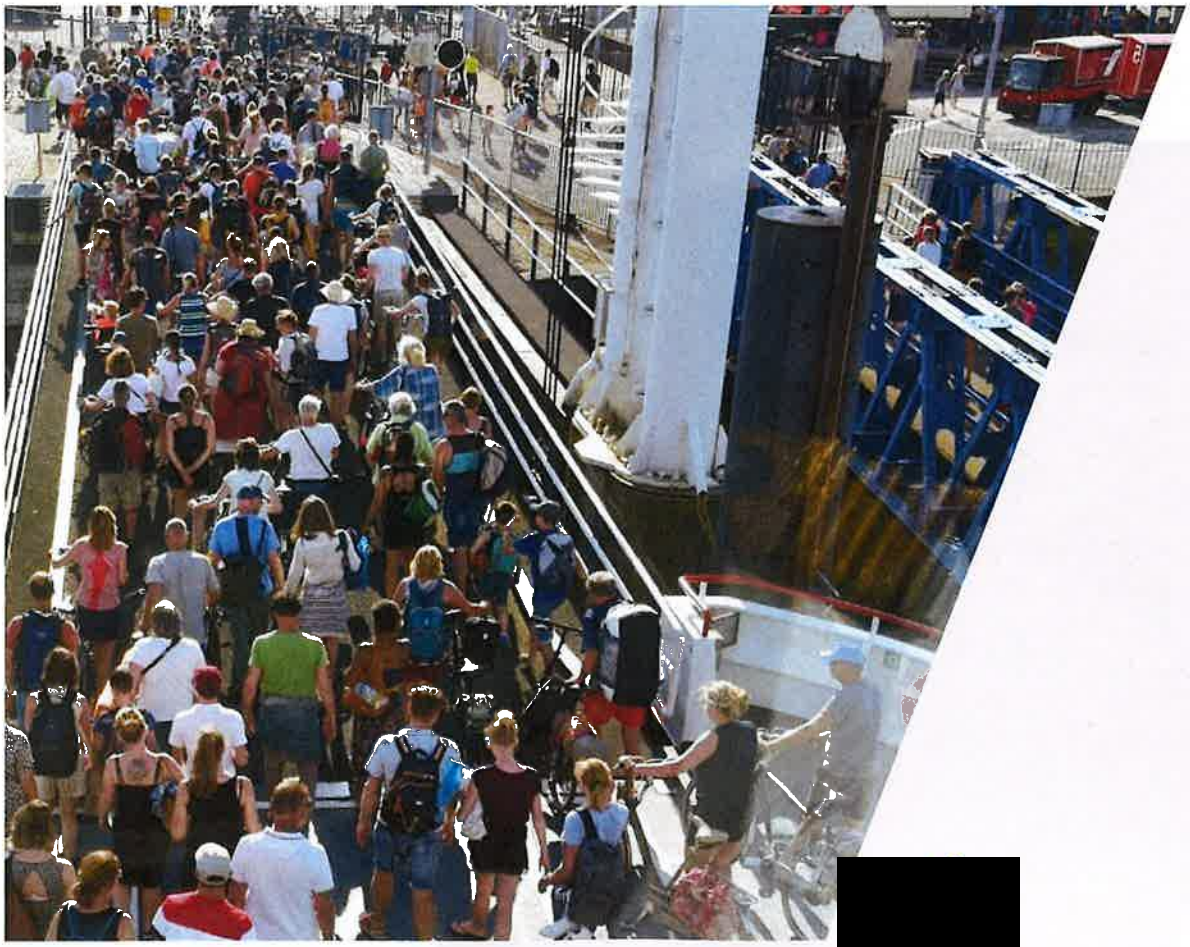


Het vervoer van goederen is geen plicht van de concessiehouder. De concessie is immers alleen van toepassing op het personenvervoer. Echter, het goederenvervoer – en met name een reguliere stabiele aanvoer – is voor de eilanden van zeer groot belang. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen wij ons nadrukkelijk betrokken bij het goederenvervoer.

Jaarlijks worden er veel goederen verscheept, zij het niet door WPD. Wel vervoeren wij vrachtwagens die goederen vervoeren. WPD werkt nauw samen met transportbedrijven, aannemers en dergelijke partijen om het vervoer van goederen zo goed mogelijk te laten verlopen.

De afwikkeling van het personen- en vrachtvervoer gebeurt in gezamenlijkheid op basis van de beschikbare dekruimte. Hierbij is geen voorrangsregeling van toepassing; wie het eerst komt, het eerst maalt. Dreigt het schip vol te raken, dan wordt een extra afvaart ingezet.
In principe houdt het goederenvervoer gelijke tred met de ontwikkeling van het personenvervoer. Meer personen betekent meer vracht, minder personen minder vervoer van goederen.

Het vervoer van gevaarlijke stoffen op veerboten is wettelijk geregeld in de Regeling vervoer over land van gevaarlijke stoffen (VLG). Voor stoffen die op basis van de wet niet via reguliere afvaarten vervoerd mogen worden, verzorgt WPD overtochten die uitsluitend zijn bestemd voor vervoerders van gevaarlijke stoffen.



XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie



Toelichting

WPD heeft voor m.s. Sier en m.s. Oerd de maximale capaciteit op het certificaat laten aanpassen. De reddingsmiddelen aan boord zijn geschikt voor 1.400 passagiers, terwijl er maximaal 1.200 passagiers worden toegelaten.

In de praktijk is er meestal voldoende plek aan boord voor voetgangers. Toch wordt er om lange wachttijden als gevolg van volle afvaarten te voorkomen en om vervoersstromen beter te kunnen reguleren in 2024 reserveren voor voetgangers, fietsen en motoren ingevoerd, zowel voor de heen- als terugreis.

Daarvoor gold reserveren alleen voor passagiers van de sneldienst en voor voertuigen met inzittenden op de veerdienst. Met reserveren wordt voorkomen dat reizigers bij drukte voor onverwachte verrassingen komen te staan. Want gereserveerd betekent garantie van een plek aan boord. Met het van tevoren online bestellen van een ticket, worden ook wachtrijen bij de kassa voorkomen.

Om in te schatten hoeveel plekken we kunnen reserveren gebruiken we historische data, waarbij we iedere afvaart zorgen dat er ruim voldoende plek is voor Wagenborgpashouders met tegoed. Zij hoeven dus voor personen niet te reserveren en kunnen mee.

Voor de sneldienst was er al een reserveringssysteem op afvaart en stoel, op zowel de heen- als terugreis.

Schip	Zitplaatsen Binnen	Zitplaatsen Buiten	Maximale capaciteit op het certificaat
m.s. Sier	994	408	1200
m.s. Oerd	994	408	1200
m.s. Monnik	760	240	1000
m.s. Rottum	760	240	1000
m.s. Fostaborg	48	-	48
m.s. Esonborg	48	-	48



XII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers



Hieronder een beschrijving waarvan wij denken dat die kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen kunnen hebben voor de reizigers.

Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger

- Het is ons streven dat de maatregelen door de verslechterde vaargeul van tijdelijke aard zijn en daarmee dus ook de beperktere dienstregeling. Het voornemen is om de dienstregeling van de veerdiensten Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog-Schiermonnikoog v.v. in 2024 praktisch ongewijzigd te laten ten opzichte van aanvang 2023. Er zijn daarom geen kwantitatieve gevolgen voor de reizigers.

Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- De continue aanpassing en verbetering van de digitale dienstverlening merkt de reiziger aan de informatievoorziening en het gemak van het bestelproces.
- Dat geldt ook voor de verbetering van de bewegwijzering, communicatie rondom vertragingen / extra afvaarten en overige reizigersinformatie op de havenkantoren.
- De ontwikkeling van een nieuw breedgedragen vervoersconcept wordt naar verwachting in 2024 afgerond, e.e.a. is afhankelijk van de uitkomsten van VBA 2030. Een nieuw vervoersconcept zal een gunstige uitwerking hebben op de onzekerheden rondom de toekomstige bereikbaarheid van de eilanden.



XIII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag

Er zijn geen kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag te benoemen.



XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen

Niet van toepassing.



XV Een weergave van de in het advies en in het overleg met de consumentenorganisaties en decentrale overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking

Hierbij de reactie op de reacties van de adviesorganen:

Consumentenplatform Waddenveren Oost:

U hebt ons gevraagd advies uit te brengen over het Vervoerplan 2024. In dit Vervoerplan gaat u uit van de situatie dat er een normale dienstregeling gevaren kan worden in 2024. Wij hopen met u dat dat inderdaad het geval zal zijn, maar we gaan er vooralsnog van uit dat er een aangepaste dienstregeling gevaren moet worden, waarover later nog een adviesaanvraag komt. Op deze versie van het Vervoerplan, dus nog met een voorbehoud voor de dienstregeling, adviseert het CWO positief, maar vraagt daarbij wel aandacht voor de onderstaande punten:

• Reserveringen. Het CWO onderkent de voordelen van de invoer van een reserveringssysteem, maar vraagt u tijdig in te spelen op wanneer er een tweede boot moet worden ingezet. Onze zorg is dat het reserveringssysteem voor dagjesmensen een drempel kan zijn in hun keuze om naar Ameland of Schiermonnikoog te reizen. Als de eerste boot voor 80% vol zit zou al bekend moeten worden gemaakt dat er een tweede boot wordt ingezet;
• Communicatie naar de reizigers: Het CWO vraagt u extra aandacht te schenken aan het vroegtijdig communiceren naar de reizigers van mogelijke dienstregeling wijzigingen, ook al is dat nog met een voorbehoud. 'Houdt u rekening met mogelijke aanpassing van de dienstregeling vanwege...';
• Attendeer reizigers erop dat zij ook bij een reservering checken of er wijzigingen zijn in de afvaarten;
• Het CWO is positief over uw voornemen om reserveringen niet voor eilanders verplicht te stellen;
• Fiets mee op de boot: Blijf nadenken over oplossingen voor het vervoeren van fietsen;
• Reisketen: Het CWO vraagt u bij wijzigingen van de dienstregeling tijdig in overleg te gaan met de busondernemingen voor het aansluitende openbaarvervoer;
• Reserveren sneldienst: Voor frequente gebruikers van de sneldienst is het wenselijk dat repeterend reserveren mogelijk wordt gemaakt;
• Family-account: Een terugkerend punt waar we aandacht voor vragen is het instellen van een Family-account. Binnen een gezin zou het niet nodig moeten zijn dat ieder gezinslid een eigen account moet hebben.

Reactie WPD:

De dienstregeling zoals opgenomen in het concept vervoerplan is gebaseerd op een normale omstandigheid waarbij de vaargeulen Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog een veilige afhandeling van de dienstregeling mogelijk maken. Hiertoe doen wij een nadrukkelijke oproep aan de minister van I&W. In de tweede helft van oktober zal de evaluatie plaatsvinden waarbij wij de adviesorgaan nadrukkelijk betrekken. Wij onderschrijven de noodzaak van een betrouwbare dienstregeling.

Terecht vraagt u aandacht voor een aantal punten. In reactie hier op het volgende:
• Het implementeren van een reserveringssysteem geeft zekerheid aan de reiziger en maakt dat wij bijtijds materieel extra kunnen inzetten. Hierbij hanteren wij inderdaad een norm van 80% van de beschikbare reserveringsruimte;
• Wij zullen uw suggestie om vroegtijdig te communiceren bij eventuele dienstregeling wijzigingen over nemen;
• Wij zullen de reiziger wijzen op het regelmatig het afvaartenoverzicht op de website te raadplegen;
• Door het invoeren van reserveren voor fietsen wordt ook dit vervoer beter gereguleerd en extremen vermeden;
• Wijzigingen zullen vroegtijdig met de busondernemingen worden overlegd. Hiertoe zijn inmiddels afspraken gemaakt;
• Uw suggestie om repeterend reserveren mogelijk te maken voor frequente gebruikers van de sneldienst zullen wij onderzoeken;
• Het realiseren van een family account is een lang gekoesterde wens van zowel het CWO als voor de rederij. Wij zullen de leverancier van het reserveringssysteem hier wederom op wijzen.

Gemeente Noordeast-Fryslân:

Reactie WPD:

We hebben geen reactie ontvangen van Gemeente Noordeast-Fryslân op het concept vervoerplan 2024

Gemeente Ameland:

Hieronder geven wij onze reactie op een aantal onderwerpen.

Dienstregeling

U hanteert dezelfde dienstregeling als 2023, met een 1 uurs-cyclus. Wij zijn tevreden met het aantal afvaarten zoals vermeld in het schema op pagina 20. Echter, het college adviseert al vele jaren om een ruimere cyclus te hanteren van 75 minuten, omdat uit de praktijk én uit diverse onderzoeken blijkt dat de 1 uur-cyclus niet past en onnodig tot vertraging leidt. Uit de eerste ervaringen met de 75 minuten-dienstregeling die op dit moment geldt, blijkt ook een forse verbetering van de punctionaliteit. Wij zij verbaasd dat u ondanks deze voorgeschiedenis blijft vasthouden aan een 1 uur-cyclus en vragen u dringend om de dienstregeling voor 2024 te baseren op een 75 minuten-cyclus. De dienstregeling voor alle seizoenen dient lang van tevoren bekend te zijn, zodat gebruikers hier rekening mee kunnen houden.

Op pagina 14 gaat u in op de ontwikkelingen van de vaarverbinding in relatie tot de dienstregeling. Wij herkennen ons slechts deels in de beschrijving. Het is drukker geworden over de laatste jaren, en de geul staat onder invloed van de omstandigheden. Het baggerbezwaar is toegenomen. Er wordt niet voor niets in het project VBA 2030 van Rijkswaterstaat gewerkt aan een toekomstbestendige oplossing. Echter, het medegebruik is er al jaren en de geul is volgens de vaarwegbeheerder niet extreem verslechterd. De vertragingscijfers uit de vervoerplannen over de periode 2015-2022 laten geen duidelijk stijgende trend zien.

Ongewenste wijzigingen in de dienstregeling

Op grond van het MARIN-rapport van april 2023 is in juni fors ingegrepen in de dienstregeling. U laat onvermeld dat u deze ingreep inmiddels weer grotendeels heeft teruggedraaid. Wat het college van B&W van Ameland betreft, dient de uitgebreide beschrijving van de toestand en gebruik van de geul, die door diverse partijen ook anders wordt geïnterpreteerd, geen duidelijk doel. Dit kan worden beperkt tot de kern: alle partijen streven naar een voorspelbare, betaalbare en betrouwbare verbinding die voldoet aan de vervoervoerbehoefte.

Veel belangrijker is hoe om wordt gegaan met wijzigingen die onder – door alle partijen erkende – omstandigheden nodig zijn. In 2023 is de dienstregeling tussentijds meerdere malen gewijzigd. Dit heeft tot grote onduidelijkheid, schade en overlast geleid. Onder andere doordat de busdiensten niet meer aansloten, maar ook doordat reserveringen werden geannuleerd, er perioden niet geboekt kon worden en reizigers onzeker waren over de dienstregeling.

In de inleiding verwijst u naar een addendum op dit vervoerplan dat zou kunnen leiden tot een andere dienstregeling dan nu in het vervoerplan opgenomen. Het college blijft benadrukken dat een betrouwbare, voorspelbare en betaalbare veerverbinding voor het eiland essentieel is. Het is ongewenst om zo vaak, en onnodig ingrijpend, de dienstregeling te wijzigen, met alle economische en sociale schade van dien.

Gezien de ervaringen in 2023 dient er een ordentelijk proces te zijn voor het uitzonderlijke geval dat er noodzaak ik om de dienstregeling te wijzigen. Omdat wij van mening zijn dat een dergelijk proces er nu niet is, zijn wij voornemens om een voorstel aan de concessieverlener te vragen om met alle partijen af te spreken hoe in de toekomst op met wijzigingsvoorstellen om te gaan.

Op basis van het bovenstaande adviseren wij dan ook negatief op de nu voorgestelde dienstregeling en verzoeken u om bovenstaande punten aan te passen, zodat een addendum niet nodig is.

Reserveren voor personen en fietsen

U geeft aan om in 2024 reserveren voor personen en fietsen in te voeren voor de veerdienst. Bij een dienstregeling met een aantal afvaarten zoals voorgesteld, is reserveren niet perse nodig, zeker niet voor personen. Het college ziet echter net als u ook voordelen. Zo kan dit communicatie met gebruikers over service en vertraging vergemakkelijken. Wij willen u wel vragen om de invoering en uitvoering goed te regelen en hierover uitstekend te communiceren. Daarnaast verwachten wij dat als u overgaat tot een dergelijke reservering, er ook daadwerkelijk invulling gegeven wordt aan de communicatie over vertragingen en service aan mensen die gereserveerd hebben. Verder moet omboeken gemakkelijk en snel mogelijk zijn, zodat een spontaan bezoek aan het eiland aantrekkelijk blijft. Ook moet feitelijk altijd voldoende ruimte zijn voor eilanders (pashouders), zoals u eerder heeft beloofd.

Gemeentelijk beleid

De gemeenteraad van Ameland heeft op 24 april 2023 de toeristische visie 'Van meer naar beter' vastgesteld. Mede gebaseerd daarop ligt momenteel een vervoervisie ter inzage. Dit zal, afhankelijk van het besluit van de raad, leiden tot maatregelen van de gemeente die invloed hebben op de vervoerstromen. Wij vragen u om het in het vervoerplan melding te maken van het gemeentelijk beleid.

Vervolg reactie Gemeente Ameland:

Vervoerconcept

Op pagina 9 maakt u melding van het traject 'Natuurlijk Bereikbaar', waarin door u een nieuw vervoerconcept wordt ontwikkeld parallel aan het traject VBA 2030 van Rijkswaterstaat. Er wordt gesproken over het geven van een opdracht aan een architectenbureau om in 2024 een nieuwe vloot uit te tekenen. Zoals u weet stelt de gemeente zich in dit traject terughoudend op. De gemeente staat op het standpunt dat het level playing field voor de nieuwe concessie van groot belang is en roept concessiehouder en concessieverlener op om dat te handhaven. En eventueel nieuw vervoersconcept volgt wat het college betreft op een keuze van de minister vanuit het traject VBA 2030.

Tarieven

In het concept-vervoerplan worden de tarieven van 2023 vermeld. U maakt melding van een verhoging met het maximaal door de concessiehouder toegestane percentage. Hoewel een verhoging onder de huidige economische omstandigheden begrijpelijk is, blijft de betaalbaarheid van de veerverbinding en de impact daarvan op de leefbaarheid en het toerisme van groot belang. U noemt dat de toeristenbelasting voor 2024 nog niet bekend is. De gemeenteraad heeft vervolgens planning in juli het tarief voor de toeristenbelasting 2024 vastgesteld. Daarmee moet het mogelijk zijn om in het vervoerplan de nieuwe tarieven te vermelden.

Reactie WPD:

De dienstregeling zoals opgenomen in het concept vervoerplan is gebaseerd op een normale omstandigheid waarbij de vaargeulen Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog een veilige afhandeling van de dienstregeling mogelijk maken. Hiertoe doen wij een nadrukkelijke oproep aan de minister van I&W. De huidige vaargeul voldoet niet aan de eisen voor veilig gebruik en maakt het uitvoeren van de normale dienstregeling niet mogelijk. Op 1 augustus 2023 zijn wij een aangepaste dienstregeling gaan varen die het mogelijk maakt de tweede boot in te zetten. Uitgangspunt hierbij is het veilig passeren van de schepen. Hiervoor moeten zij op elkaar wachten en vaart verminderen. Daarvoor is een verruiming van de vaartijd noodzakelijk is is de 5-kwartier dienstregeling geïmplementeerd.

Sinds 2018 wordt de sneldienst ingezet, sinds 2020 is er meer baggeractiviteit en in de laatste jaren is het aantal afvaarten vermeerderd. In 2022 is de vloedgeul in gebruik genomen. Voor de toestand van de vaargeul verwijzen wij naar de peilkaarten.

Het reserveren voor personen, fietsen en motoren zal zorgvuldig worden geïmplementeerd. Uw suggestie om uitstekend te communiceren nemen wij ter harte.

U refereert aan gemeentelijk beleid wat nog ter inzage ligt en wat invloed kan hebben op de vervoersstromen. De veerdiensten naar de Waddeneilanden vervoeren het aanbod zo goed mogelijk. Zij maken geen onderscheid in het aanbod: wat vervoerd mag worden over de Nederlandse wegen, mag ook aan boord. Wij zijn geen controleurs en/of handhavers van gemeentelijke maatregelen. Uiteraard zullen wij wettelijke maatregelen respecteren.

Het traject "Natuurlijk Bereikbaar" is in grote mate afhankelijk van de kaders die de concessieverlener stelt. De nieuwe concessievoorwaarden, de duurzaamheid eisen en de beschikbare vaargeul zijn in grote mate bepalend. Uiteraard volgen wij deze kaders en zullen in overleg met alle partijen trachten te komen tot een evenwichtig vervoersconcept wat gezien de omstandigheden zo goed mogelijk aan de vervoersvraag en verwachtingen voldoet.

Gemeente Schiermonnikoog:

1. Wij verzoeken u om samen met RWS het specifieke onderzoek van MARIN naar de dimensionering van de vaargeul Lauwersoog – Schiermonnikoog (met name het gedeelte tussen de Glinder tot aan de veerdam van Schiermonnikoog) in relatie tot het huidige gebruik van de Veerdienst en Sneldienst zo spoedig mogelijk uit te voeren. Graag vernemen wij wanneer de resultaten van dit onderzoek te verwachten zijn.

2. Het is van groot belang dat bij drukte de tweede veerboot sneller dan nu naar Schiermonnikoog vaart. Regelmatig horen we dat mensen die voor werk op Schiermonnikoog moeten zijn, niet met de veerboot mee kunnen en daardoor te laat op hun werk of afspraak komen. Ook krijgen we berichten dat bezoekers geboekte excursies en activiteiten missen en de kosten niet terug kunnen krijgen. Helaas vernamen we dat gehandicapten vorige week uren lang op de veerboot hebben moeten wachten. Deze teleurstellende ervaringen kunnen de motivatie om naar Schiermonnikoog te reizen negatief beïnvloeden.

3. Wij lezen niet welke acties u gaat ondernemen in 2024 om de verbeterpunten uit het klanttevredenheidsonderzoek tot uitvoering te brengen op Lauwersoog en Schiermonnikoog, zoals meer en comfortabelere zitplaatsen in en buiten de terminal, het beperkte aantal parkeerplaatsen, de grootte van de parkeervakken en de smalle wegen op de parkeerplaats. Graag vernemen wij welke acties u van plan bent uit te voeren.

4. Op p. 19 geeft u aan dat de dienstregeling Lauwersoog – Schiermonnikoog van de veerboot marginaal wijzigt in 2024, terwijl die hetzelfde blijft als in vervoersplan 2023. Bij de sneldienst geeft u niet aan dat de dienstregeling ten opzichte van vervoersplan 2023 is aangepast.

5. Wij zijn alleen positief over invoering van het reserveren voor personen, fietsen en motoren als de verkeerstromen hiermee beter gereguleerd worden dan op dit moment het geval is. Met name bij drukte is het een chaos op de veerhaven in Schiermonnikoog. Wij hebben grote zorgen over de verkeersveiligheid bij toegangscontrole op Schiermonnikoog. Bij drukte is het opstelterrein voor personen en fietsers te klein. Personen en fietsers staan dan op het opstelterrein van de bussen. Vaak moeten de bussen dan nog een rit doen om mensen op te halen. Bij het achteruit steken om het opstelterrein te verlaten ontstaan gevaarlijke situaties. In corona-tijd was er toegangscontrole en zijn hiermee negatieve ervaringen opgedaan.

6. Wij verzoeken u om het concessieterrein op Schiermonnikoog beter in te richten ten behoeve een veilige afwikkeling van passagiersstromen en hierover met ons te overleggen.

7. Wij verzoeken om de toegankelijkheid voor kwetsbare doelgroepen op Lauwersoog en op Schiermonnikoog te verbeteren (zie punt 4).

8. Wij verzoeken u om gezamenlijk op te trekken bij het herinrichten van het haventerrein buiten het concessiegebied.

9. Tenslotte verzoeken wij om de mogelijkheid te bieden om in combinatie met het te plaatsen toegangscontrolesysteem (zie punt 6) het innen van toeristenbelasting en controle van ontheffingen van het rijverbod te automatiseren. Wij zijn voornemens om dergelijke systemen in de nabije toekomst in te voeren.

Reactie WPD:

Ad1 Het onderzoek naar de veilige dimensionering van de vaargeul Lauwersoog - Schiermonnikoog is in opdracht gegeven aan het maritiem onderzoeksbureau MARIN. In afwachting op de uitkomst hiervan hebben wij besloten dat het niet veilig is om het gedeelte tussen Glinder en veerdam van Schiermonnikoog meerdere schepen tegelijk door dit gedeelte te laten varen.

Ad2 Daardoor zijn er kleine aanpassingen in de dienstregeling van de sneldienst doorgevoerd en zal, wanneer noodzakelijk, de tweede boot om 10:30 uur vertrekken. Deze maatregel is genomen in het kader van de veilige afhandeling van het vervoer van passagiers en bemanning. Wij herkennen uw stelling "Regelmatig horen wij…etc" niet. Op 18 augustus is het voorgekomen dat er mensen zijn blijven staan in Lauwersoog. Dit betreft een incident. Overigens zal het reserveren voor personen dit soort incidenten in de toekomst voorkomen.

Ad3 Het aantal zitplaatsen aan boord van de schepen is gebaseerd op het maximaal aantal passagiers wat vervoerd mag worden en garandeert een ieder een zitplaats. De banken in de salons worden regelmatig vernieuwd (20% per jaar). Het aantal zitplaatsen in de terminals is onlangs fors uitgebreid. Parkeerplaatsen en vakken en de snelle wegen zijn geen onderdeel van de concessie en vallen buiten onze invloedssfeer.

Ad4 Wij hebben het vervoerplan overeenkomstig aangepast.

Ad 5 Door het invoeren van reserveren voor personen en fietsen wordt juist voorkomen dat er een "chaos" ontstaat zoals u stelt. Doordat de toestroom zal worden gereguleerd.

Ad 6 Uw suggestie om het concessieterrein beter in te richten zullen wij agenderen voor het eerstvolgend COBS overleg. Wij gaan niet over de inrichting van de concessie terreinen. Beheer en onderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van Rijkswaterstaat.

Ad 7 Het verbeteren van de toegankelijkheid voor kwetsbare doelgroepen nemen wij graag ter harte, wij gaan graag in overleg hoe dit gerealiseerd zou kunnen worden.

Ad 8 Wij gaan graag in op uw verzoek om samen op te trekken bij een herinrichting van het haventerrein binnen de mogelijkheden die Wagenborg Passagiersdiensten heeft.

Ad 9 Uiteraard werken wij graag samen om systemen op elkaar af te stemmen. Zulks binnen de mogelijkheden en verantwoordelijkheden van betrokken partijen.

Gemeente Het Hogeland:

Onlangs (11 augustus jl.) ontvingen wij het Vervoersplan 2024 van u. Gevraagd werd uiterlijk 25 augustus a.s. te reageren. Dit is erg krap. Gebruikelijk is toch een langere periode van minimaal vier weken. Daarnaast is augustus ook nog eens een vakantiemaand. De reactie van de gemeente Het Hogeland is dan ook een ambtelijke reactie. Wij houden ons dan ook het recht voor om na de zomervakantie (september) met een aanvullende reactie te komen.

Met betrekking tot uw het Vervoersplan 2024.

Het is een goede zaak dat u de digitale dienstverlening in 2024 wilt gaan verbeteren.

Uw besluit om een reserveringssysteem in te voeren voor personen, fietsen en motoren hebben wij positief ontvangen. Het instellen van een dergelijk reserveringssysteem heeft ook positieve gevolgen voor het parkeren in Lauwersoog. Dat kan dan gestructureerder plaatsvinden doordat beter kan worden ingespeeld op de dagelijkse vraag naar het aantal parkeerplaatsen.

Wij hebben ons beperkt tot de verbinding Lauwersoog-Schiermonnikoog v.v.. Ten opzichte van de aangepaste dienstregeling van juli 2023 wijzigt zich daarin niet veel. Het aantal afvaarten blijft gelijk. De tijden van de sneldienst zijn iets gewijzigd en iets anders over de dag verdeeld. Daarover hebben wij geen op- en/of aanmerkingen.

Wel willen wij u als aandachtspunt meegeven dat het van belang is dat goed contact wordt onderhouden met het OV-bureau Groningen-Drenthe over de aansluittijden van het openbaar busvervoer in Lauwersoog.

Reactie WPD:

Geen reactie op advies gemeente Het Hogeland van 23 augustus 2023 noodzakelijk.

Openbaar lichaam OV-bureau Groningen – Drenthe:

• Veerdienst Schiermonnikoog: voor het maken van de aansluitende busdienstregeling lijn 163 Groningen – Lauwersoog gaan wij uit van een ongewijzigde dienstregeling voor 2024. Mochten hier wijzigingen in optreden, dan treden we hierover graag over op een zo kort mogelijk termijn in overleg.
• Extra afvaarten Schiermonnikoog: goed te zien dat extra afvaarten de afgelopen periode langer van tevoren worden gecommuniceerd. Dit vergroot de kans dat Qbuzz nog mogelijkheden extra aansluitende bussen tussen Groningen en Lauwersoog in te zetten. Gezien het helaas hoge ziekteverzuim is inzet van extra bussen op dit moment behoorlijk lastig in te plannen.
• Combitickets: een aantal jaar geleden zijn we gestart met overleg om combitickets aan te bieden voor bus en boot. We geven hier graag samen met u en concessiehouder busvervoer Fryslân (thans Arriva) een vervolg aan.

Reactie WPD:

We gaan zeker graag weer in overleg om de mogelijkheid van combitickets verder te verkennen.

Provincie Friesland:

Allereerst merken wij op dat de klanttevredenheid over 2022, zoals gemeten door de OV klantenbarometer, erg goed is. Het totaaloordeel van de verbinding naar Ameland en Schiermonnikoog komt uit op een rapportcijfer van respectievelijk een 8,3 en 8,4, net als in 2021. Onze complimenten hiervoor. Verder is het goed om te lezen dat u verwacht dat het aantal toeristen naar Ameland en Schiermonnikoog zich gelijkmatig zal ontwikkelen de komende jaren.

Dienstregeling 2024 en 5-kwartierdienstregeling
Vooralsnog is de dienstregeling 2024 gelijk aan de oorspronkelijke dienstregeling van 2023. U geeft aan dat er mogelijk een addendum komt met een aangepaste dienstregeling, naar aanleiding van de stand van zaken rondom de vaargeul en de uitkomsten van de evaluatie van de 5-kwartiersdienstregeling. Indien u een addendum toevoegt aan de dienstregeling 2024, verzoeken wij u dringend rekening te houden met de tijd die wij nodig hebben voor de advisering (minimaal twee weken) en de periode die de busvervoerder nodig heeft om aansluitend openbaar vervoer te regelen (minimaal vier weken).

Reserveringssysteem
U geeft aan dat u in 2024 een reserveringssysteem in gebruik gaat nemen. U heeft hier eerder ook al eens gebruik van gemaakt. Vanwege de controle van kaarten op de eilanden heeft dat toen geleid tot lange wachtrijen met als gevolg een onveilige situatie bij de terreinen waar de bussen aankomen en vertrekken. Wij verzoeken u in overleg met alle betrokken partijen een plan van aanpak op te stellen voor een goede uitrol van dit systeem. Ook de communicatie met de reiziger dient hierin een plek te krijgen. Verder gaan wij ervan uit dat het reserveren in eerste instantie facultatief is en dat het ook mogelijk wordt om een enkele reis te boeken.

Bijlagen
U heeft als bijlage een factsheet toegevoegd over de uitkomsten van de OV klantenbarometer. Hier is abusievelijk twee keer een factsheet over Schiermonnikoog toegevoegd en ontbreekt de factsheet over Ameland.

Reactie WPD:
We gaan zeker graag weer in overleg om de mogelijkheid van combitickets verder te verkennen.

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW)
Directoraat Generaal Mobiliteit (DGMo)

Er zijn een aantal punten die we vanuit de voorwaarden uit de concessie hier graag even uitlichten:

• Het vervoerplan dient volgens de concessie een visie op een op reizigers gerichte dienstverlening te bevatten, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken. Kunnen jullie iets opnemen over het OV en de aansluiting daarop?
• Het vervoerplan dient volgens de concessie eventuele voornemens te bevatten voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerder die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen voor het komende jaar. Zijn er bij de aansluitende vervoerder nog grote wijzigingen en kunnen jullie daar nog iets over opnemen?
• De tarieven van 2024 zijn nog niet aangeleverd met het vervoerplan. Wanneer is de toeristenbelasting bekend? En kunnen wij alvast een lijst krijgen exclusief de toeristenbelasting?
• In het vervoerplan geven jullie aan dat jullie geen kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag kunnen benoemen van de voorgestelde wijzigingen in H4 t/m 10. Ter check: jullie verwachten dus geen negatieve impact van de prijsstijging op de vervoersvraag?

Reactie WPD:
• *We zullen de visie over ketenvervoer en aansluiting van overige OV diensten opnemen. Echter kunnen we (nog) niets opnemen over grote wijzigingen bij andere OV vervoerders. Deze zijn niet bekend. Wel zijn er afspraken gemaakt over bijtijds informeren over en weer. Voor zowel de concessiehouder van Friesland als de concessiehouder va Groningen geldt dat er over aansluiting op de veerverbinding iets in de concessie is opgenomen.*
• *De tarieflijsten zijn aangepast. De prijzen zijn vermeld exclusief de toeristenbelasting voor het jaar 2023 en het jaar 2024. Indien bekend is de toeristenbelasting voor het komende jaar in een aparte kolom benoemd.*
• *Wij verwachten inderdaad geen negatieve invloed op het vervoer naar aanleiding van de tariefsverhoging. Over de gehele maatschappelijke en economische linie worden vergelijkbare tariefsverhogingen doorgevoerd.*



[redacted]

Omschrijving	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	Basis	Basis	Zomer	Zomer	Exclusief toeristenbelasting	
Volwassene	€ 13,25	€ 14,45	€ 15,95	€ 17,35	€ 1,80	€ 2,00
10-vaartentegoed volwassene	€ 119,45	€ 130,10	€ 143,35	€ 156,15	€ 18,00	€ 20,00
20-vaartentegoed volwassene	€ 212,40	€ 231,30	€ 254,85	€ 277,60	€ 36,00	€ 40,00
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 6,65	€ 7,25	€ 7,95	€ 8,65	€ 1,80	€ 2,00
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis	gratis		
Groep volwassene, p.p.	€ 11,95	€ 13,00	€ 14,35	€ 15,60	€ 1,80	€ 2,00
Groep kind 4 t/m 11 jaar, p.p.	€ 5,95	€ 6,50	€ 7,15	€ 7,80	€ 1,80	€ 2,00
Rijwiel	€ 9,30	€ 10,10	€ 11,15	€ 12,15		
Hond	€ 6,65	€ 7,25	€ 7,95	€ 8,65		
Kar	€ 6,65	€ 7,25	€ 7,95	€ 8,65		
Bromfiets/scooter	€ 18,60	€ 20,20	€ 22,30	€ 24,30		
Motor	€ 23,75	€ 25,90	€ 28,50	€ 31,05		
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 95,05	€ 103,50	€ 114,05	€ 124,20		
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	€ 855,45	€ 931,50	€ 1026,45	€ 1117,80		
Voertuig >5,5 m, mx. br 2,60 m, p m. (incl. chauff.)	€ 23,30	€ 25,40	€ 28,00	€ 30,45		
Caravan/aanhangw, mx. br 2,60 m, per meter	€ 23,30	€ 25,40	€ 28,00	€ 30,45		
Voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m, p m. (incl. chauff.)	€ 46,60	€ 50,80	€ 56,00	€ 60,90		
Voertuig >5,5 m, gev stoff, p m. incl. chauff)	€ 46,60	€ 50,80	€ 56,00	€ 60,90		
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	€ 17,50	€ 19,05	€ 21,00	€ 22,85		
Wagenborgpas	€ 7,50	€ 7,50				
Toeslagticket sneldienst	€ 7,95	€ 8,65				
10-vaartentegoed sneldienst	€ 71,55	€ 77,90				
20-vaartentegoed sneldienst	€ 127,20	€ 138,45				
Forens 10-vaartentegoed	€ 53,20	€ 58,00				
Forens halfjaarabonnement volwassene	€ 83,10	€ 90,60				
eil. volwassene	€ 6,65	€ 7,25				
eil. volwassene 10-vaartentegoed	€ 53,20	€ 58,00				
eil. kind 4 t/m 11 jaar	€ 3,30	€ 3,60				
eil. kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	€ 26,40	€ 28,80				
eil. halfjaarabonn. volwassene	€ 83,10	€ 90,60				
eil. halfjaarabonn. kind 4 t/m 11 jaar	€ 41,25	€ 45,00				
eil. rijwiel	€ 4,65	€ 5,05				
eil. hond	€ 3,30	€ 3,60				
eil. kar	€ 3,30	€ 3,60				
eil. bromfiets/scooter	€ 11,15	€ 12,15				
eil. motor	€ 14,25	€ 15,55				
eil. 5-vaartentegoed motor	€ 57,00	€ 62,20				
eil. voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 57,05	€ 62,10				
eil. 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	€ 228,20	€ 248,40				
eil. voertuig >5,5 m, max. br 2,60 m, p m.	€ 17,50	€ 19,05				
eil. caravan/aanhngw, max. br 2,60 m, p m.	€ 14,00	€ 15,25				
eil. voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m/gev stof, p m.	€ 35,00	€ 38,10				
eil. rijwieldrager (incl. daarop gepl. fietsen)	€ 9,35	€ 10,15				

De toeristenbelasting voor Ameland is voor 2023 € 1,80 en wordt voor 2024 verhoogd naar € 2,00.

Omschrijving	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	Basis	Basis	Zomer	Zomer	Exclusief toeristenbelasting	
Volwassene	€ 13,25	€ 14,45	€ 15,95	€ 17,35	€ 2,15	nb
10-vaartentegoed volwassene	€ 119,45	€ 130,10	€ 143,35	€ 156,15	€ 21,50	nb
20-vaartentegoed volwassene	€ 212,40	€ 231,30	€ 254,85	€ 277,60	€ 43,00	nb
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 6,65	€ 7,25	€ 7,95	€ 8,65	€ 2,15	nb
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis	gratis		
Groep volwassene, p.p.	€ 11,95	€ 13,00	€ 14,35	€ 15,60	€ 2,15	nb
Groep kind 4 t/m 11 jaar, p.p.	€ 5,95	€ 6,50	€ 7,15	€ 7,80	€ 2,15	nb
Rijwiel	€ 9,30	€ 10,10	€ 11,15	€ 12,15		
Hond	€ 6,65	€ 7,25	€ 7,95	€ 8,65		
Kar	€ 6,65	€ 7,25	€ 7,95	€ 8,65		
Bromfiets/scooter	€ 18,60	€ 20,20	€ 22,30	€ 24,30		
Motor	€ 23,75	€ 25,90	€ 28,50	€ 31,05		
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 95,05	€ 103,50	€ 114,05	€ 124,20		
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	€ 855,45	€ 931,50	€ 1026,45	€ 1117,80		
Voertuig >5,5 m, mx. br 2,60 m, p m. (incl. chauff.)	€ 23,30	€ 25,40	€ 28,00	€ 30,45		
Caravan/aanhangw, mx. br 2,60 m, per meter	€ 23,30	€ 25,40	€ 28,00	€ 30,45		
Voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m, p m. (incl. chauff.)	€ 46,60	€ 50,80	€ 56,00	€ 60,90		
Voertuig >5,5 m, gev stoff, p m. incl. chauff)	€ 46,60	€ 50,80	€ 56,00	€ 60,90		
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	€ 17,50	€ 19,05	€ 21,00	€ 22,85		
Wagenborgpas	€ 7,50	€ 7,50				
Toeslagticket sneldienst	€ 7,95	€ 8,65				
10-vaartentegoed sneldienst	€ 71,55	€ 77,90				
20-vaartentegoed sneldienst	€ 127,20	€ 138,45				
Forens 10-vaartentegoed	€ 53,20	€ 58,00				
Forens halfjaarabonnement volwassene	€ 83,10	€ 90,60				
eil. volwassene	€ 6,65	€ 7,25				
eil. volwassene 10-vaartentegoed	€ 53,20	€ 58,00				
eil. kind 4 t/m 11 jaar	€ 3,30	€ 3,60				
eil. kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	€ 26,40	€ 28,80				
eil. halfjaarabonn. volwassene	€ 83,10	€ 90,60				
eil. halfjaarabonn. kind 4 t/m 11 jaar	€ 41,25	€ 45,00				
eil. rijwiel	€ 4,65	€ 5,05				
eil. hond	€ 3,30	€ 3,60				
eil. kar	€ 3,30	€ 3,60				
eil. bromfiets/scooter	€ 11,15	€ 12,15				
eil. motor	€ 14,25	€ 15,55				
eil. 5-vaartentegoed motor	€ 57,00	€ 62,20				
eil. voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 57,05	€ 62,10				
eil. 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	€ 228,20	€ 248,40				
eil. voertuig >5,5 m, max. br 2,60 m, p m.	€ 17,50	€ 19,05				
eil. caravan/aanhngw, max. br 2,60 m, p m.	€ 14,00	€ 15,25				
eil. voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m/gev stof, p m.	€ 35,00	€ 38,10				
eil. rijwieldrager (incl. daarop gepl. fietsen)	€ 9,35	€ 10,15				

De toeristenbelasting voor Schiermonnikoog is voor 2023 € 2,15. Voor 2024 is de toeristenbelasting nog niet vastgesteld. Medio november wordt dit in de gemeenteraad bepaald.

FACTSHEET 2022 WADDENVEERDIENST AMELAND

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform CROW



OV-Klantenbarometer

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer is sinds 2001 elk jaar uitgevoerd. In 2020 en 2021 was het onderzoek vanwege corona gemankeerd: van 2020 zijn er geen jaarcijfers en die van 2021 voldoen niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. De cijfers van 2022 zijn kwalitatief goede jaarcijfers, maar de reizigerspopulatie was nog niet op het peil van voor corona. Jaar-op-jaarverschillen zijn vaal niet-significant wanneer een verschil verwaarloosbaar klein is of bij een te kleine steekproef in één van de jaren.

Specifieke info

Aantal respondenten
834

Aantal gemeten vaarten
10

Verdeling respons

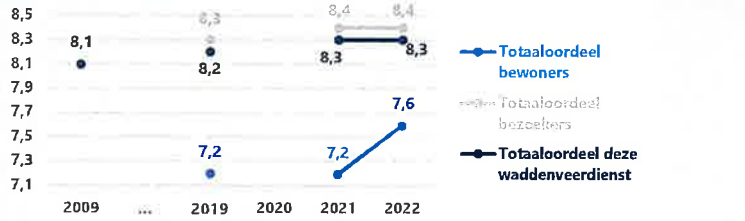
Eilandbewoners	*Bezoekers*
9%	91%

Vervoerder Wagenborg





Totaaloordeel gebied



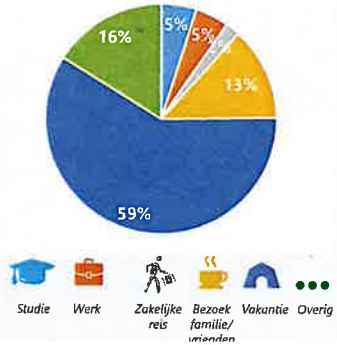
Opvallend resultaat

Ten opzichte van 2009 valt o.a. de hogere waardering van stiptheid van het vaartuig op.

Verbeterpunten

1. Niets
2. Prijs vervoersbewijs motorvoertuig
3. Stiptheid van deze vaart

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2009	2019	2021	2022	Voldoet ?*	% 7 of hoger 2022	Oordeel bezoekers 2022**	Oordeel bewoners 2022
Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u instapte?	9,1	8,5	8,9	9,0		94%	9,0	8,6
	Hoe vond u de **netheid** van de wachtruimte bij de haventerminal?	7,9	8,1	8,3	8,2	Ja	92%	8,3	7,9
	Wat vindt u van de **stiptheid** van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	7,2	7,6	7,6	7,8	Ja	75%	8,1	5,4
	Kon u moeilijk of makkelijk **aan boord komen**?	8,6	8,8	9,1	9,1	Ja	97%	9,2	8,6
In het voertuig	Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van het personeel?	8,0	8,5	8,6	8,6		95%	8,7	8,1
	Wat is uw oordeel over hoe **netjes en schoon** het vaartuig is?	8,1	8,1	8,1	8,1		87%	8,2	7,4
	Wat vindt u van de **netheid** van de sanitaire voorzieningen aan boord?	7,7	7,9	8,0	7,8		83%	7,9	7,5
	Hoe ervaart u het **geluid** aan boord?	7,0	6,8	6,9	6,9		64%	7,0	6,5
	Vindt u het **klimaat** in dit vaartuig aangenaam?		7,6	7,7	8,0		87%	8,0	7,8
	Wat is uw oordeel over de **inrichting** van dit vaartuig?		7,5	7,2	7,6		81%	7,6	7,7
Informatie	Wat vindt u van de **informatie** bij uw vertrekhaven?	7,7	7,8	8,0	8,1	Ja	88%	8,1	7,6
	Wat vindt u van de **reisinformatie** in het vaartuig?		7,7	7,7	7,8		83%	7,9	7,4
	Hoe vond u de **informatie bij het boeken** van uw reis?	8,1	8,1	8,3	8,4		93%	8,5	8,1
Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om **uw vervoerbewijs te kopen uw reissaldo te laden**?	8,3	8,5	8,6	8,6		95%	8,7	8,1
	Wat vindt u van de **prijs per persoon** van deze vaart?	5,9	6,3	6,5	6,4		53%	6,6	4,7
	Wat vindt u van de **prijs per motorvoertuig** van deze vaart?	4,4	4,7	4,9	4,9		31%	5,0	4,1
Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw **medereizigers**?		7,4	7,9	7,6		75%	7,7	6,6
	Voelt u zich **gestrest of ontspannen** tijdens deze reis?		8,3	8,5	8,4		89%	8,5	7,7
Frequentie	Wat vindt u van de **frequentie** (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	8,0	7,8	7,9	8,1		87%	8,1	7,6
Bagage	Kon u uw **bagage** moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,0	8,5	8,7	8,5	Ja	90%	8,5	8,0
Totaaloordeel	Wat is uw **totaaloordeel** over **deze vaart**?	8,1	8,2	8,3	8,3		96%	8,4	7,6
Informatie	Hoe wordt u **geïnformeerd** bij **vertragingen** of **andere problemen**?	6,6	6,4	6,1	6,2		54%	6,4	4,8
Drukte	Hoe ervaart u **de drukte** in het vaartuig?			7,2	6,8		62%	6,9	6,0
Sociale veiligheid	Hoe **veilig** voelt u zich tijdens deze vaart?	8,8	8,9	9,0	8,9		96%	9,0	8,1
	Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,5	8,8	8,8	8,7	Ja	97%	8,7	8,6

* Een significant verschil met de meting uit 2009 is aangeduid met "Ja".
De standaardafwijking (die nodig is om significantie te toetsen) van de data uit 2009 is onbekend, er is een aanname toegepast dat deze hetzelfde is als in de 2022 meting.

** De getoonde cijfers op deze factsheet gaan over alle reizigers, maar in de laatste twee kolommen is een onderscheid gemaakt tussen bezoekers en bewoners.

FACTSHEET 2022 WADDENVEERDIENST SCHIERMONNIKOOG

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform CROW



OV-Klantenbarometer

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer is sinds 2001 elk jaar uitgevoerd. In 2020 en 2021 was het onderzoek vanwege corona gemankeerd: van 2020 zijn er geen jaarcijfers en die van 2021 voldoen niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. De cijfers van 2022 zijn kwalitatief goede jaarcijfers, maar de reizigerspopulatie was nog niet op het peil van voor corona. Jaar-op-jaarverschillen zijn vaal niet-significant wanneer een verschil verwaarloosbaar klein is of bij een te kleine steekproef in één van de jaren.

Specifieke info

Aantal respondenten
1025

Aantal gemeten vaarten
12

Verdeling respons

Eilandbewoners	*Bezoekers*
6%	94%

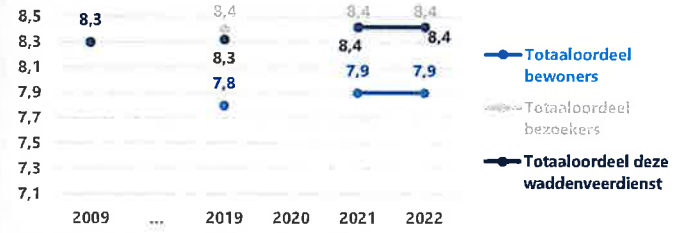
Vervoerder **Wagenborg**







Totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Ten opzichte van 2009 valt o.a. de hogere waardering van netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord op.

Verbeterpunten

1. Niets
2. Geluid in het vaartuig
3. Aantal keer dat deze dienst vaart

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2009	2019	2021	2022	Voldoet ?*	% 7 of hoger 2022	Oordeel bezoekers 2022**	Oordeel bewoners 2022
Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u instapte?	8,9	8,1	8,5	8,5	Ja	85%	8,4	9,2
	Hoe vond u de **netheid** van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,2	8,3	8,4	8,3	Ja	93%	8,3	8,5
	Wat vindt u van de **stiptheid** van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	8,9	9,1	9,2	9,2		98%	9,2	8,9
	Kon u moeilijk of makkelijk **aan boord komen**?	9,0	9,1	9,1	9,2	Ja	97%	9,2	9,2
In het voertuig	Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van het personeel?	8,4	8,7	8,8	8,8		95%	8,8	8,4
	Wat is uw oordeel over hoe **netjes en schoon** het vaartuig is?	8,1	8,3	8,3	8,4	Ja	94%	8,5	8,2
	Wat vindt u van de **netheid** van de sanitaire voorzieningen aan boord?	7,5	8,2	8,1	8,1	Ja	88%	8,2	7,7
	Hoe ervaart u het **geluid** aan boord?	6,5	6,4	6,6	6,5		53%	6,5	6,6
	Vindt u het **klimaat** in dit vaartuig aangenaam?		7,7	7,7	7,8		84%	7,9	7,7
	Wat is uw oordeel over de **inrichting** van dit vaartuig?		7,6	7,4	7,8		84%	7,8	7,6
Informatie	Wat vindt u van de **informatie** bij uw vertrekhaven?	7,8	8,0	8,0	8,2		91%	8,2	7,5
	Wat vindt u van de **reisinformatie** in het vaartuig?		7,9	7,8	8,0		87%	8,0	7,9
	Hoe vond u de **informatie bij het boeken** van uw reis?	7,8	8,1	8,4	8,5		94%	8,5	8,0
Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om **uw vervoerbewijs te kopen uw reissaldo te laden**?	8,4	8,6	8,6	8,7		94%	8,7	8,3
	Wat vindt u van de **prijs per persoon** van deze vaart?	6,3	6,5	7,0	6,7		61%	6,7	5,9
	Wat vindt u van de **prijs per motorvoertuig** van deze vaart?	3,4	5,6	6,1	6,0		49%	6,7	4,5
Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw **medereizigers**?		7,7	7,9	7,5		74%	7,5	6,6
	Voelt u zich **gestrest of ontspannen** tijdens deze reis?		8,5	8,6	8,4		90%	8,4	7,7
Frequentie	Wat vindt u van de **frequentie** (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	7,4	7,3	7,4	7,4		74%	7,4	7,3
Bagage	Kon u uw **bagage** moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,5	8,3	8,6	8,6		94%	8,6	8,4
Totaaloordeel	Wat is uw **totaaloordeel** over **deze vaart**?	8,3	8,3	8,4	8,4		98%	8,4	7,9
Informatie	Hoe wordt u **geïnformeerd** bij **vertragingen** of **andere problemen**?	7,0	6,8	6,0	6,8		63%	7,0	6,3
Drukte	Hoe ervaart u **de drukte** in het vaartuig?			6,5	6,2		51%	6,1	7,0
Sociale veiligheid	Hoe **veilig** voelt u zich tijdens deze vaart?	8,8	9,0	8,9	8,9	Ja	98%	8,9	9,0
	Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,6	8,8	8,7	8,8	Ja	97%	8,8	8,7

* Een significant verschil met de meting uit 2009 is aangeduid met "Ja".
De standaardafwijking (die nodig is om significantie te toetsen) van de data uit 2009 is onbekend, er is een aanname toegepast dat deze hetzelfde is als in de 2022 meting.
** De getoonde cijfers op deze factsheet gaan over alle reizigers, maar in de laatste twee kolommen is een onderscheid gemaakt tussen bezoekers en bewoners.

Tevredenheidsonderzoek reizigers Wagenborg Passagiersdiensten B.V. 2022

Ameland en Schiermonnikoog

Ben Wielenga MSc
Onderzoeker European Tourism Futures Institute (ETFI)
November 2022

Voorwoord

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek dat Wagenborg Passagiersdiensten B.V. door het European Tourism Futures Institute (ETFI), verbonden aan NHL Stenden Hogeschool, in 2022 uit heeft laten voeren onder reizigers op de veerdienst en sneldienst van en naar Ameland en Schiermonnikoog. Dit rapport heeft als doel de tevredenheid uit te lichten met betrekking tot een verscheidenheid aan onderdelen op de diensten, in de wachtruimtes op de eilanden en aan de wal en op de overige terreinen van Wagenborg.

Als onderzoeksinstituut hebben wij met plezier gewerkt aan de totstandkoming van de rapportage en hopen dat die ook naar volle tevredenheid is van de organisatie. Het European Tourism Futures Institute (ETFI) wil haar dank uitspreken naar alle betrokkenen die hun medewerking hebben verleend aan de totstandkoming van dit rapport.

Ben Wielenga MSc

November 2022

Stenden | etfi European Tourism Futures Institute

Inhoudsopgave

Voorwoord **2**

1. Inleiding **4**

1.1. Doelstelling 4

1.2. Leeswijzer 4

2. Methodiek **5**

2.1. Opzet van het onderzoek 5

2.2. Aspecten die zijn voorgelegd aan reizigers 6

3. Achtergrondkarakteristieken van de reizigers **7**

3.1. Leeftijden van de reizigers 7

3.2. Opleidingsniveau van de reizigers 8

3.3. Herkomst van de reizigers 8

3.4. Samenstelling van het reisgezelschap 9

3.5. Bezoekfrequentie van de reizigers 10

3.6. Verblijfsaccommodatie van de reizigers 10

3.7. Doel van de reis 11

4. Karakteristieken van de reis met Wagenborg Passagiersdiensten **12**

4.1. Wijze van vervoer naar de veerhaven 12

4.2. Verkrijgen van tickets voor de overtocht 12

4.3. Belang van communicatiemiddelen 13

4.4. Belang van betaalmogelijkheden 14

4.5. Wensen van reizigers met betrekking tot het vervoer van de bagage 15

4.6. Waar staat Wagenborg Passagiersdiensten voor volgens reizigers? 15

5. Tevredenheid met de reis **17**

5.1. Tevredenheid van alle reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog 17

5.2. Tevredenheid van reizigers op de veer- en sneldiensten 20

5.3. Tevredenheid van Amelanders en bewoners van Schiermonnikoog 23

5.4. Wat willen reizigers verbeterd zien op de diensten? 26

6. Conclusie **28**

[redacted]

1. Inleiding

Wagenborg Passagiersdiensten zet al decennialang jaarlijks vele honderdduizenden reizigers over naar Ameland en Schiermonnikoog. Het is de rederij haar belangrijkste taak om deze reizigers over te zetten, maar ook het productaanbod en de serviceverlening tijdens de reis zijn belangrijk, en worden, met het oog op de maatschappelijke veranderingen, ook steeds belangrijker bevonden. Zoals uit voorgaande onderzoeken blijkt, biedt Wagenborg Passagiersdiensten reeds een goed(e) productaanbod en serviceverlening, maar mogelijk zijn er aandachtspunten waar Wagenborg zich in kan verbeteren. Met dat gegeven is het European Tourism Futures Institute (ETFI), verbonden aan NHL Stenden Hogeschool, ook voor het jaar 2022 gevraagd een tevredenheidsmeting uit te voeren onder de reizigers die overvaren van en naar de eilanden Ameland en Schiermonnikoog. NHL Stenden Hogeschool en ETFI voeren sinds het jaar 2005 de klanttevredenheidsonderzoeken uit voor Wagenborg Passagiersdiensten.

1.1. Doelstelling

Dit onderzoek heeft als belangrijkste doel om reizigers hun tevredenheid met betrekking tot de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog inzichtelijk te maken. Hierbij zijn hen diverse onderdelen voorgelegd waarmee zij tijdens hun overtocht in aanraking kunnen zijn gekomen.

1.2. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt allereerst ingegaan op de gehanteerde methodiek. Hoofdstuk 3 laat de achtergrondkarakteristieken van reizigers zien en hoofdstuk 4 gaat in op de karakteristieken van reizigers hun reis met Wagenborg Passagiersdiensten. Terwijl in vorige onderzoeken verschillende hoofdstukken werden gewijd aan de specifieke waarderingen per eiland, is er nu voor gekozen om de waarderingen van beide eilanden te bundelen in een hoofdstuk. Deze waarderingen komen in hoofdstuk 5 aan bod. Hier is steeds een overzicht te zien van de waarderingen die in 2022 zijn gegeven, maar ook, waar van toepassing, een terugblik naar het jaar ervoor. Er is een overzicht te zien van de waarderingen die alle reizigers van en naar Ameland of Schiermonnikoog hebben gegeven, een uitsplitsing van veer- en sneldienstreizigers en een van bewoners van Ameland of Schiermonnikoog. Het rapport sluit af met een conclusie van de resultaten in hoofdstuk 6.

2. Methodiek

In dit hoofdstuk wordt de methode beschreven die voor dit onderzoek is toegepast. Hier wordt specifiek gekeken naar de opzet van het onderzoek en de onderdelen die zijn onderzocht.

2.1. Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een vragenlijst die fysiek aan boord van de veerdienst Holwerd-Ameland en Lauwersoog-Schiermonnikoog en vice versa, en aan boord van de sneldienst Holwerd-Ameland en Lauwersoog-Schiermonnikoog, in de wachtruimtes op het vasteland en op de eilanden en op de overige terreinen van Wagenborg Passagiersdiensten is afgenomen door een professioneel veldwerkbureau. Alle reizigers zijn in staat gesteld om deel te nemen aan het onderzoek, maar zijn willekeurig benaderd. Er is zowel een Nederlandse als een Engelse versie van de vragenlijst rondgegaan. Dezelfde vragenlijst wordt al reeds meerdere jaren ingezet om vergelijkbaarheid tussen de jaren mogelijk te maken. Vanuit Wagenborg komt nu en dan echter de wens om de vragenlijst ten opzichte van een vorige onderzoeksronde op bepaalde punten aan te passen. Dat was ook voor deze onderzoeksronde het geval: Er zijn een aantal vragen geschrapt en een aantal aspecten toegevoegd en/of specifieker gemaakt.

In de steekproef kwamen verschillende type reizigers terug. Het overgrote deel van de reizigers op beide diensten kwam van elders: 911 van/naar Ameland en 908 van/naar Schiermonnikoog. Voor Ameland kwamen in totaal 62 bewoners van het eiland terug in de steekproef, voor Schiermonnikoog lag dat aantal op 56.

Tabel 1. Verdeling eilander reizigers/reizigers van elders

	Ameland	Schiermonnikoog	Totaal
Herkomst elders	911	908	1.819
Ik woon op het eiland	62	56	118
Totaal	**973**	**964**	**1937**

Het veldwerk is uitgevoerd door een professioneel veldwerkbureau Er is voor gekozen om, afgezien van de herfst- en winterperiode, in ieder seizoen, en op drukke momenten te enquêteren om een verscheidenheid aan reizigers in de steekproef te krijgen. In tabel 2 zijn de momenten te zien waarop door de enquêteurs is geënquêteerd en de hoeveelheid vragenlijsten die op de verschillende momenten zijn afgenomen. Ook is er een overzicht te zien van de behaalde totaalaantallen op de

diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog in het algemeen, maar ook uitgesplitst naar veer- en sneldienst.

Tabel 2. Veldwerkmomenten en behaalde aantallen vragenlijsten

Periode	**Aantal afgenomen vragenlijsten**	**%**
Voorseizoen 2022	636	32,8%
Hoogseizoen 2022	958	49,5%
Naseizoen	343	17,7%
Totaal	**1.937**	**100,0%**
Ameland	973	50,2%
Schiermonnikoog	964	49,8%
Veerdienst Ameland	731	
Veerdienst Schiermonnikoog	712	
Totaal veerdiensten	**1.443**	
Sneldienst Ameland	242	
Sneldienst Schiermonnikoog	252	
Totaal sneldiensten	**494**	

Op de dienst Ameland zijn op zowel de heen- als de terugweg nagenoeg dezelfde aantallen ingevulde vragenlijsten opgehaald (tabel 3). Voor Schiermonnikoog lag het aantal ingevulde vragenlijsten op de heenweg iets hoger dan op de terugweg.

Tabel 3. Behaalde aantallen heen- en terugweg

	Ameland	**Schiermonnikoog**	
Heen	485	513	998
Terug	488	451	939
Totaal	**973**	**964**	**1937**

2.2. Aspecten die zijn voorgelegd aan reizigers

De vragenlijst had als insteek om eerst de zaken te bevragen aan reizigers die direct lieerden aan de bedrijfsvoering van Wagenborg Passagiersdiensten. Dat wil zeggen: een wijd scala aan onderdelen waarop reizigers hun tevredenheid kenbaar konden maken. In totaal zijn reizigers 40 aspecten met betrekking tot het productaanbod en de serviceverlening van Wagenborg Passagiersdiensten bevraagd. bevraagd Daarna volgden de zaken die de karakteristieken van de reis naar de dienst en het verblijf op het eiland van reizigers inzichtelijk moesten maken. De vragenlijst werd afgesloten met een aantal vragen die de persoonlijke kenmerken van de reizigers in beeld moesten brengen.

3. Achtergrondkarakteristieken van de reizigers

In dit hoofdstuk volgen de achtergrondkarakteristieken van de reizigers. Er wordt gekeken naar de leeftijden van de reizigers, het opleidingsniveau, de herkomst, de samenstelling van het reisgezelschap, de bezoekfrequentie, de accommodatie waarin reizigers verblijven en het doel waarmee zij naar Ameland of Schiermonnikoog reizen of gereisd hebben.

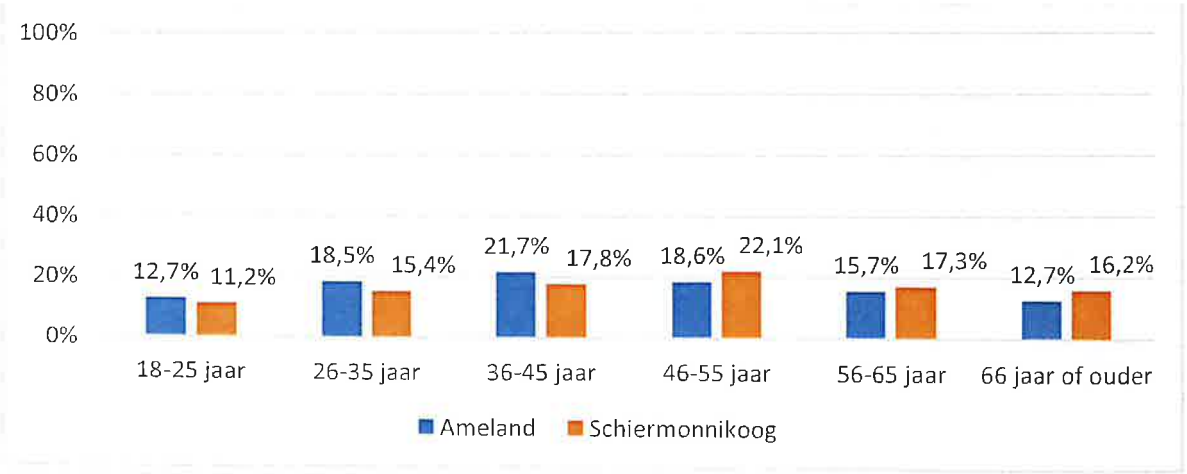
3.1. Leeftijden van de reizigers

Op de diensten van en naar Ameland ligt de gemiddelde leeftijd van de reizigers op 42,7 jaar. Voor Schiermonnikoog is dat 45,2 jaar (tabel 4).

Tabel 4. Gemiddelde leeftijd van reizigers

	Gemiddelde	Aantal
Ameland	42,7	973
Schiermonnikoog	45,2	964

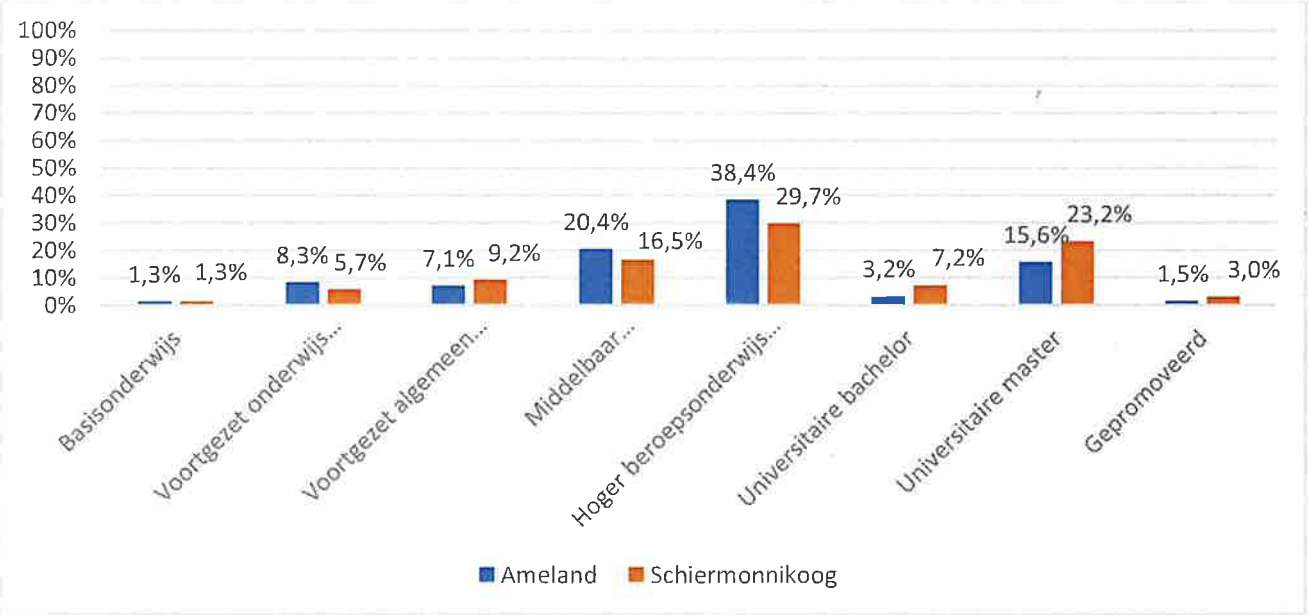
In onderstaande grafiek is de leeftijdsverdeling te zien van de reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog. Grote verschillen tussen de leeftijdscategorieën zijn er niet te zien. Voor de veerdienst Ameland ligt het aandeel 36-45 jarigen iets hoger dan andere leeftijdscategorieën. Voor Schiermonnikoog is de populatie van de reizigers over het algemeen iets ouder dan reiziger van en naar Ameland. Hier is de groep 46-55 jarigen het meest vertegenwoordigd. Vergelijken we 2022 met het jaar 2019, dan valt op dat de leeftijden van de populatie op beide veerdiensten nu iets meer verdeeld is over de verschillende categorieën dan toen.



Figuur 1. Leeftijdscategorieën waarin reizigers vallen

3.2. Opleidingsniveau van de reizigers

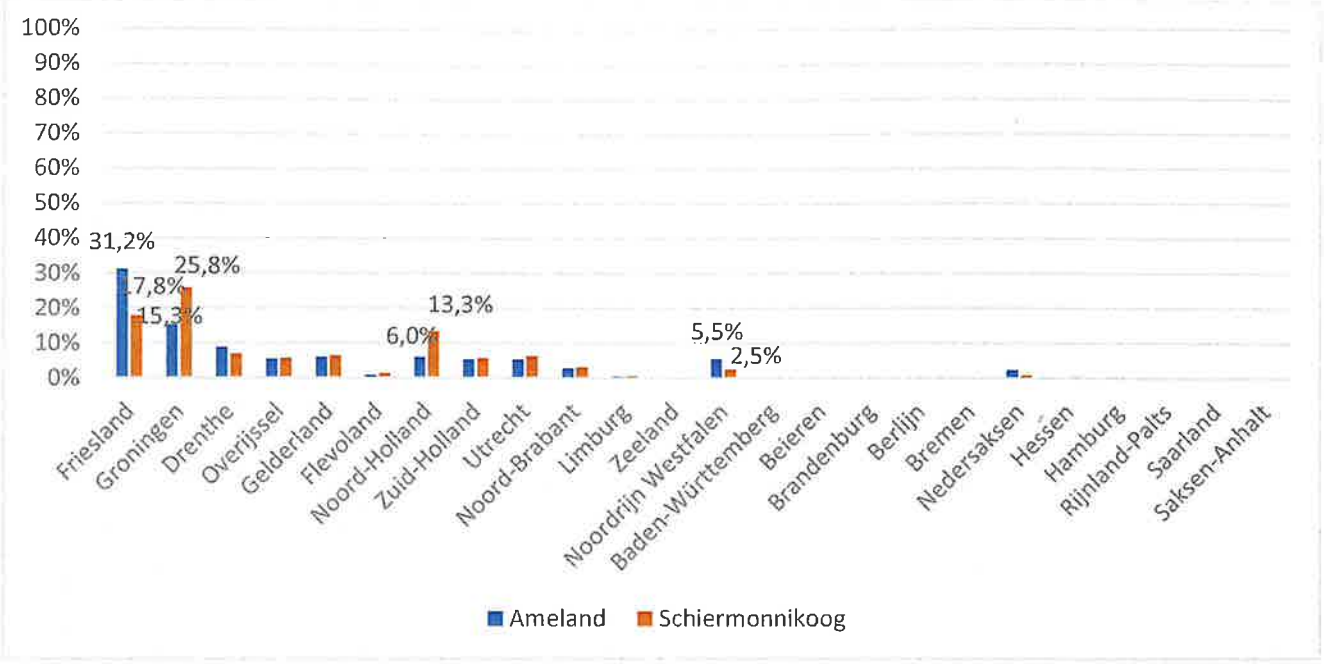
Reizigers van beide diensten zijn merendeels hoog opgeleid en hebben een studie op het hbo afgerond. Voor de dienst Ameland ligt dat aandeel iets hoger dan voor Schiermonnikoog. Ook het aandeel reizigers dat het mbo heeft afgerond ligt voor de dienst Ameland iets hoger dan voor Schiermonnikoog. Reizigers van en naar Schiermonnikoog hebben, meer dan reizigers van en naar Ameland, een universitaire master afgerond.



Figuur 2. Opleidingsniveau van de reizigers

3.3. Herkomst van de reizigers

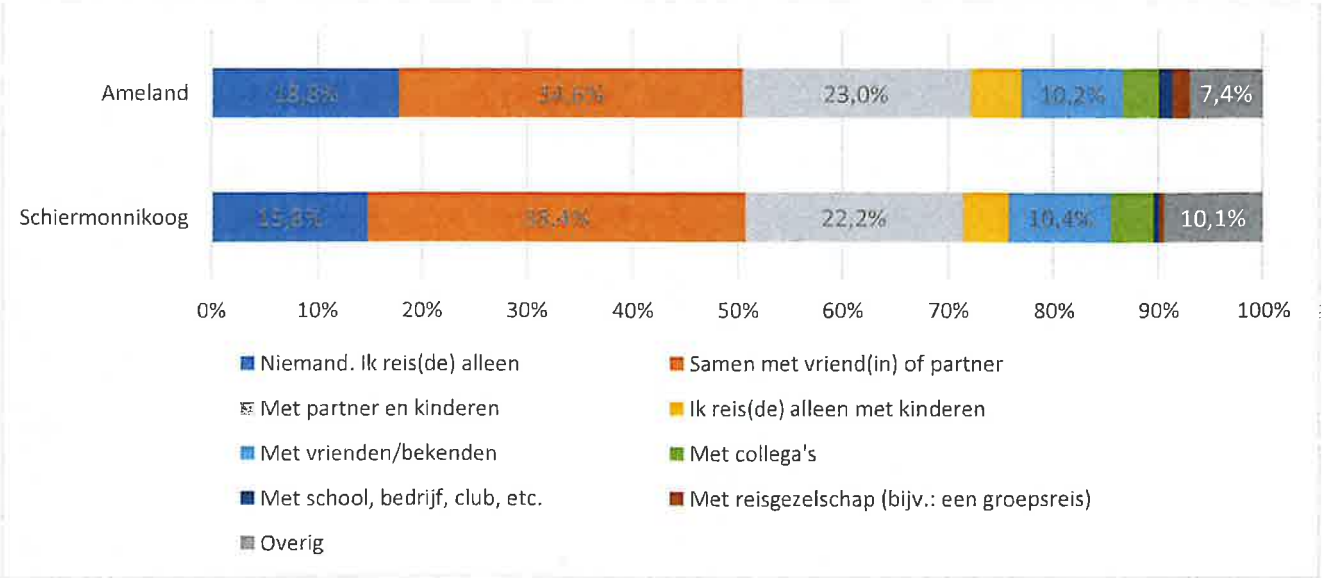
Reizigers van en naar Ameland komen, net als in andere jaren, voornamelijk uit Friesland en in mindere maten uit Groningen. Voor reizigers van en naar Schiermonnikoog zijn die percentages omgekeerd: daar komt het grootste deel van de reizigers uit de provincie Groningen en in mindere mate uit Friesland. Ook komt een deel van de reizigers van en naar Schiermonnikoog uit Noord-Holland. Er kwamen meer Duitse reizigers naar Ameland dan naar Schiermonnikoog. Zij kwamen voornamelijk uit Noordrijn-Westfalen. Het aandeel reizigers met een andere herkomst dan Nederland en Duitsland lag relatief laag op beide diensten.



Figuur 3. Herkomst van de reizigers

3.4. Samenstelling van het reisgezelschap

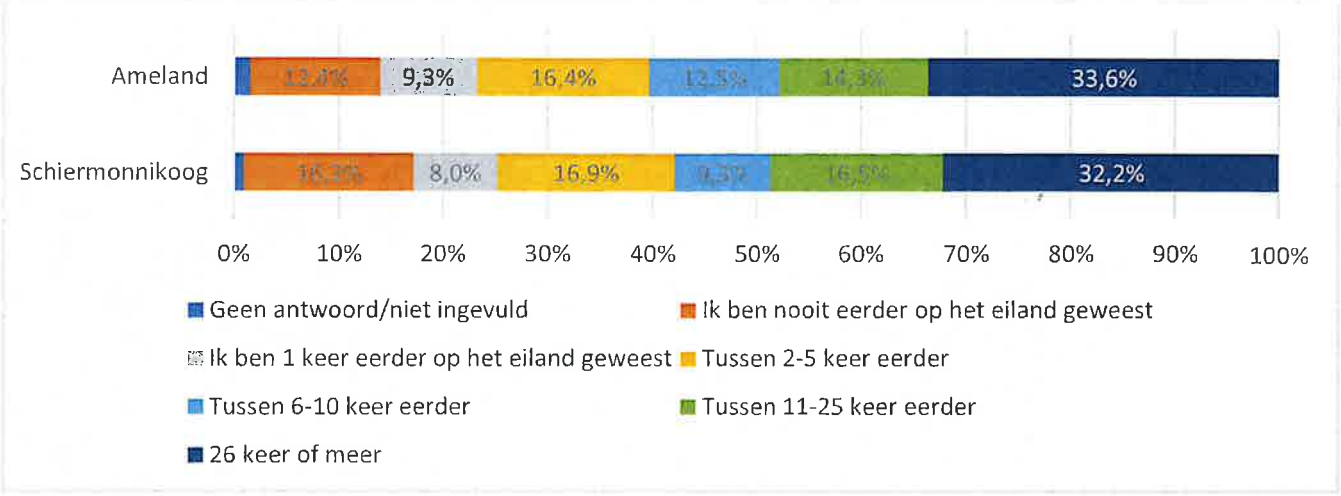
Reizigers voor beide eilanden reis(d)en vooral samen met de vriend(in) of partner. In mindere mate waren daarbij kinderen aanwezig. Het aantal individuele reizigers lag iets hoger voor Ameland dan voor Schiermonnikoog. Inclusief de reiziger zelf reis(d)e hij/zij met gemiddeld 4,3 personen naar het eiland. Voor Schiermonnikoog ligt dat gemiddelde op 3,1 personen.



Figuur 4. Samenstelling van reisgezelschap van reizigers

3.5. Bezoekfrequentie van de reizigers

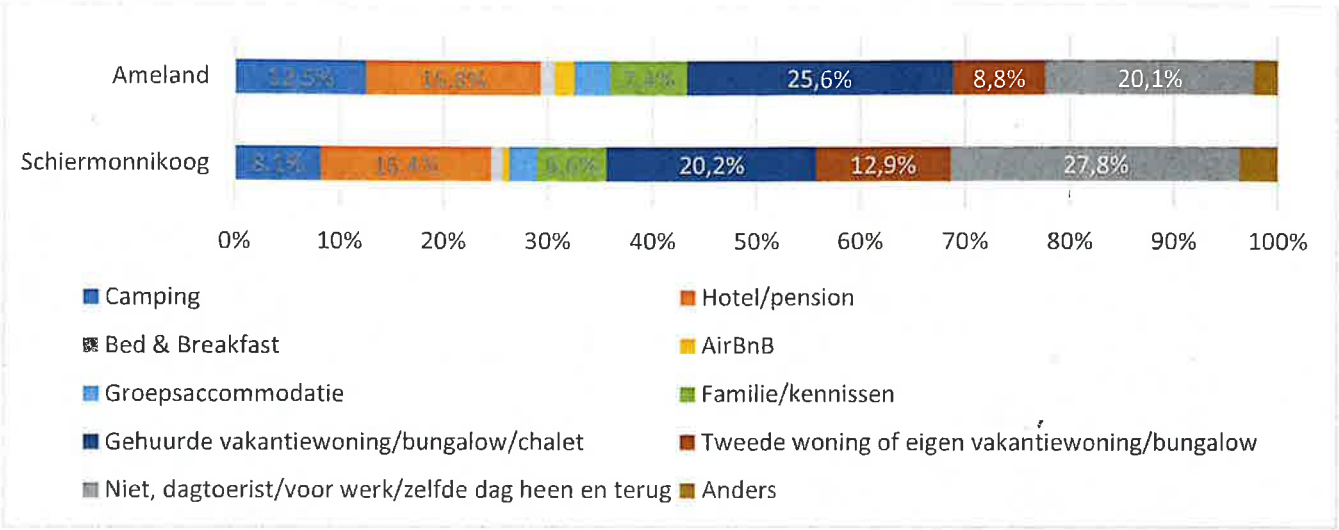
Veel reizigers van en naar beide eilanden zijn een vaste bezoeker en zijn er reeds meer dan 26 keer geweest. Het aandeel van de reizigers die voor de eerste keer een eiland bezochten lag voor Schiermonnikoog iets hoger dan voor Ameland.



Figuur 5. Bezoekfrequentie van de reizigers

3.6. Verblijfsaccommodatie van de reizigers

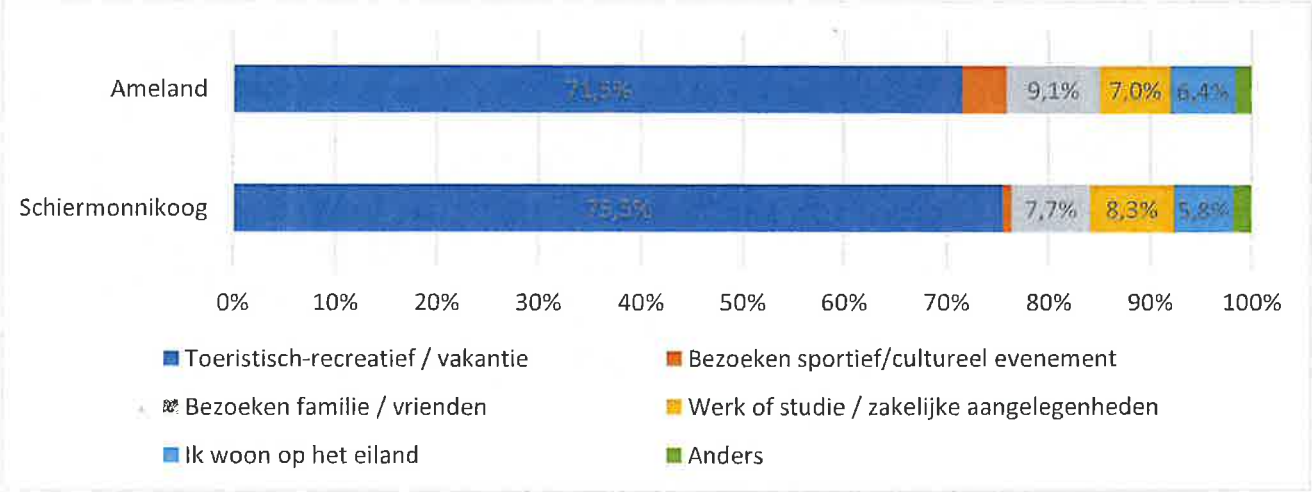
Het grootste deel van de bevraagde reizigers op de dienst Schiermonnikoog bezocht het eiland voor een dag en maakten dus geen gebruik van een accommodatie. De reizigers die wel gebruikmaakten van een accommodatie op Schiermonnikoog, verbleven vooral in een gehuurde vakantiewoning, bungalow of chalet op een vakantiepark. In mindere mate verbleven zij in een hotel of pension. Reizigers van en naar Ameland verbleven ook vooral in een gehuurde vakantiewoning en waren in mindere mate een dagtoerist of zakelijk reiziger en maakten daardoor geen gebruik van een accommodatie. De gemiddelde verblijfsduur ligt voor Ameland op 5,5 nachten en voor Schiermonnikoog op 5,6.



Figuur 6. Verblijfsaccommodatie van de reizigers

3.7. Doel van de reis

Verreweg de meeste reizigers op beide diensten reis(d)en voor toeristisch-recreatieve doeleinden naar de eilanden.



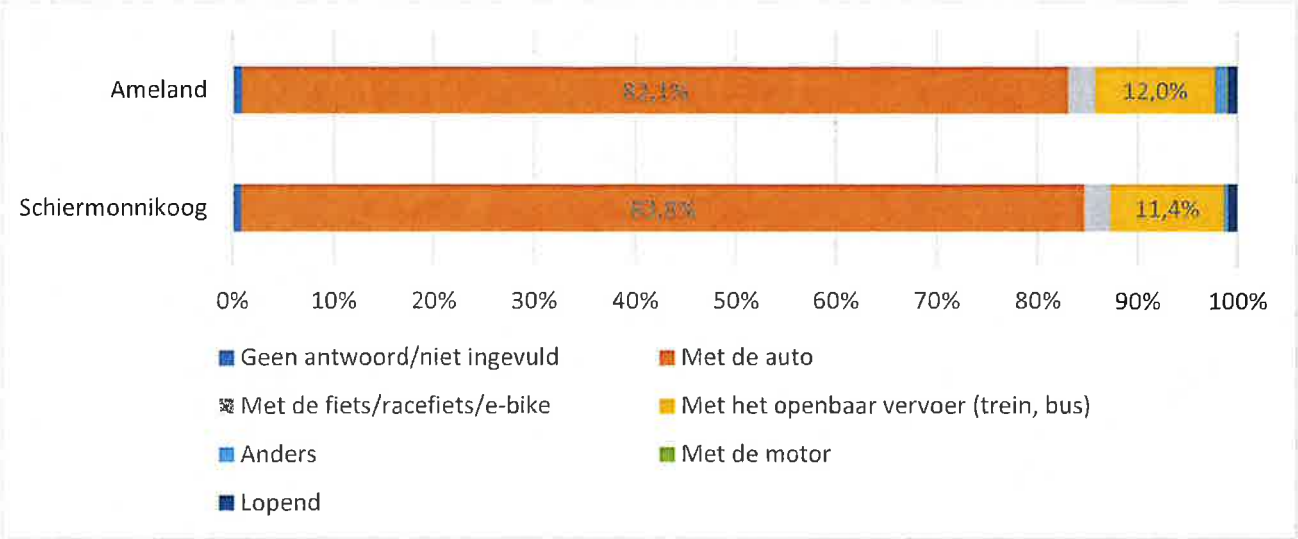
Figuur 7. Doel van de reis van reizigers

4. Karakteristieken van de reis met Wagenborg Passagiersdiensten

In dit hoofdstuk volgen de karakteristieken van de reis. Hierbij komen de volgende onderwerpen aan bod: het vervoermiddel dat door reizigers gebruikt is om bij de veerhaven te komen, via welke wijze zij hun ticket(s) voor de overtocht hebben verkregen, welke communicatiemiddelen zij belangrijk vinden om contact te kunnen krijgen met Wagenborg, welke betaalmogelijkheden reizigers van belang vinden om mee te kunnen betalen aan boord en/of in de terminals, de wensen van reizigers met betrekking tot het vervoer van de bagage en hoe zij over het algemeen aankijken tegen de dienst.

4.1. Wijze van vervoer naar de veerhaven

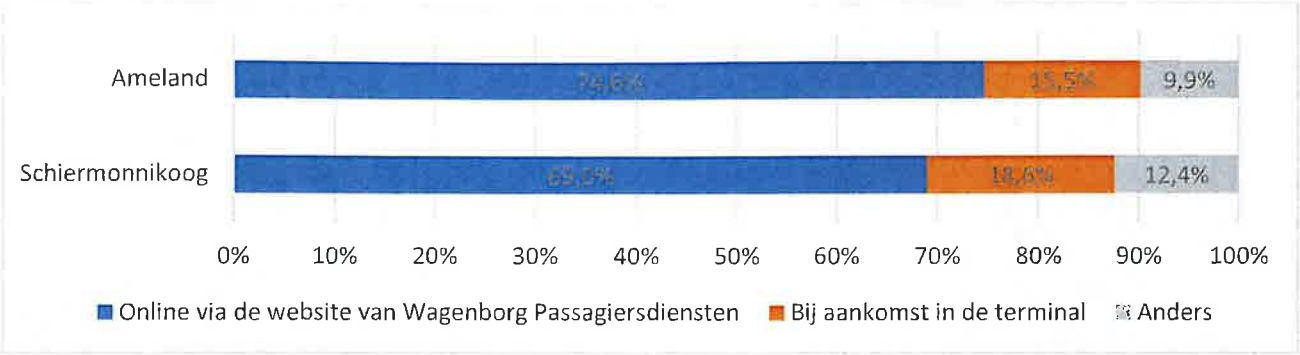
Reizigers reis(d)en voornamelijk met de auto naar de veerhaven van Holwerd of Lauwersoog toe. In mindere mate werd het openbaar vervoer gebruikt. 16,8% van de reizigers die met het openbaar vervoer naar de veerhaven in Holwerd zijn gereisd, hebben gebruikgemaakt van aansluitend busvervoer van Arriva.



Figuur 8. Wijze van vervoer van reizigers naar de veerhaven

4.2. Verkrijgen van tickets voor de overtocht

Verreweg het grootste deel van de reizigers van/naar beide eilanden koopt tickets online via de website van Wagenborg Passagiersdiensten. Onder reizigers van en naar Ameland ligt dat percentage iets hoger dan voor reizigers van en naar Schiermonnikoog, die meer dan reizigers naar Ameland hun ticket(s) bij aankomst in de terminal kopen.

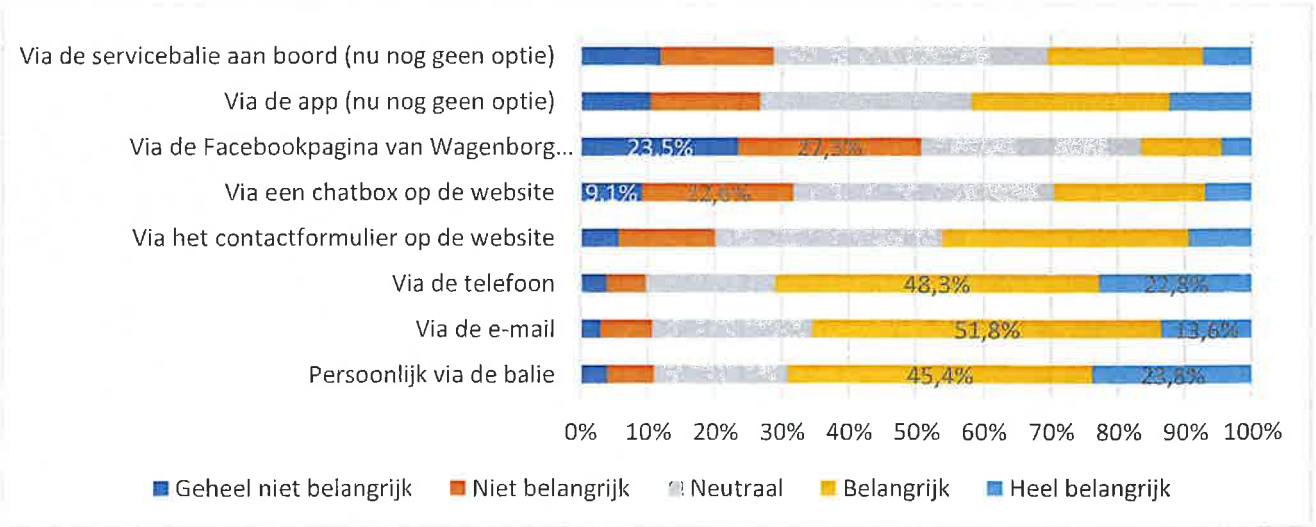


Figuur 9. Manier waarop reizigers hun ticket(s) voor de overtocht verkrijgen

Reizigers van en naar Schiermonnikoog wensen iets meer gebruik te willen máken van een reserveringsmogelijkheid voor personen op de veerboot (27,6%) dan reizigers van en naar Ameland (22,2%).

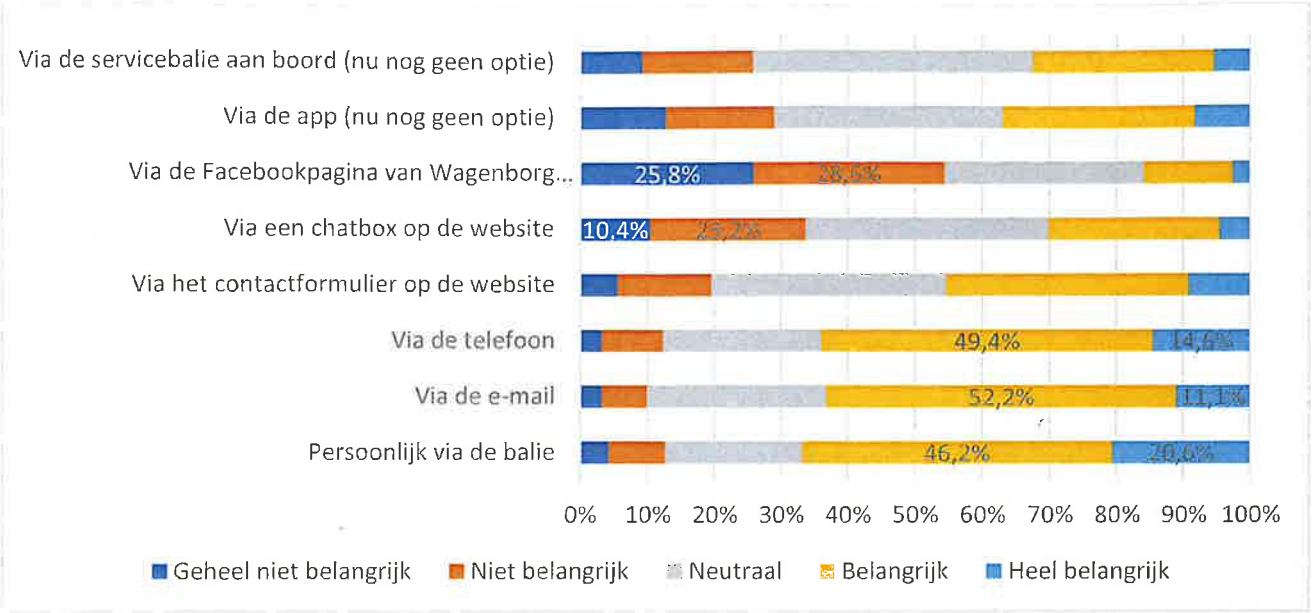
4.3. Belang van communicatiemiddelen

Amelandreizigers vinden het persoonlijk contact via de balie in de terminal, via de e-mail en de telefoon de belangrijkste mogelijkheden om contact te zoeken met Wagenborg Passagiersdiensten. Via de Facebookpagina en door middel van een chatbox op de website vinden zij het minst belangrijk.



Figuur 10. Belang van communicatiemiddelen reizigers Ameland

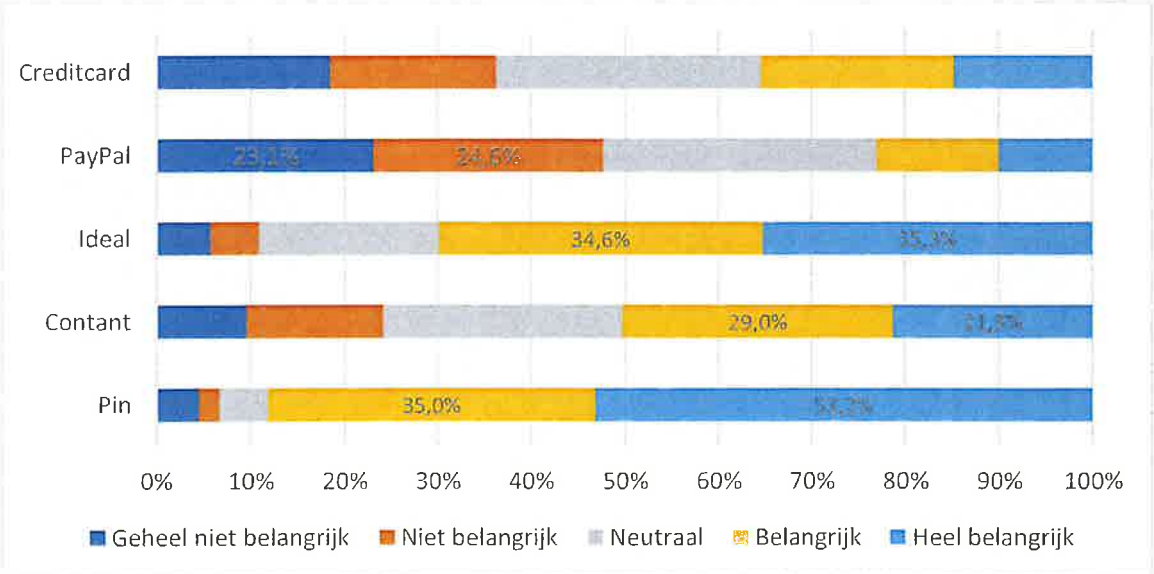
Reizigers van en naar Schiermonnikoog vinden het ook belangrijk om persoonlijk via de balie in contact te treden met Wagenborg Passagiersdiensten, maar ook telefonisch en via de e-mail vinden zij belangrijk. Contact via de Facebookpagina en via een chatbox op de website vinden zij het minst belangrijk.



Figuur 11. Belang van communicatiemiddelen reizigers Schiermonnikoog

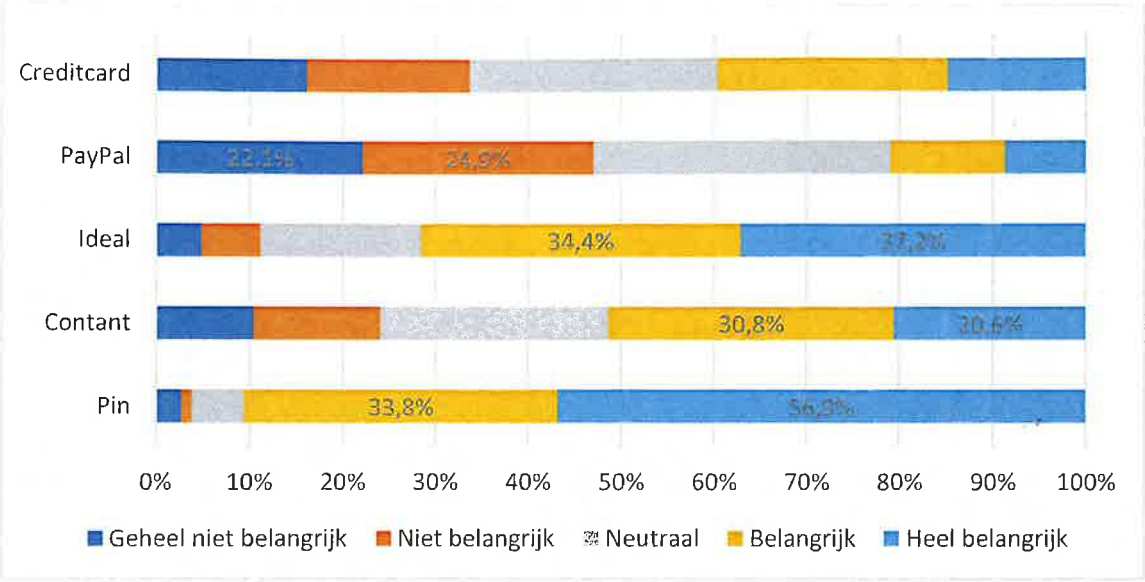
4.4. Belang van betaalmogelijkheden

Amelandreizigers vinden de gangbare manieren om mee te kunnen betalen bij Wagenborg, zoals met pin, contant of via Ideal, het meest belangrijk. Betalen met PayPal vinden zij het minst belangrijk.



Figuur 12. Belang van betaalmogelijkheden reizigers Ameland

Reizigers van en naar Schiermonnikoog vinden de meest gangbare manier om mee te kunnen betalen ook het belangrijkst. Betalen via PayPal vinden zij het minst belangrijk.



Figuur 13. Belang van betaalmogelijkheden reizigers Schiermonnikoog

4.5. Wensen van reizigers met betrekking tot het vervoer van de bagage

Bij de veerdienst biedt Wagenborg Passagiersdiensten bagagewagens aan om de bagage van reizigers naar het eiland of vasteland te vervoeren. Op de sneldienst kunnen zij (hand)bagage zelf mee aan boord nemen. Op het eiland bieden diverse fietsverhuurbedrijven bagagevervoer aan. Reizigers naar Ameland en Schiermonnikoog is voorgelegd of zij deze methode vonden.

Zo'n 94,5% van de reizigers van en naar Ameland vindt dat afdoende. Voor Schiermonnikoog ligt dat percentage op 93,7%.

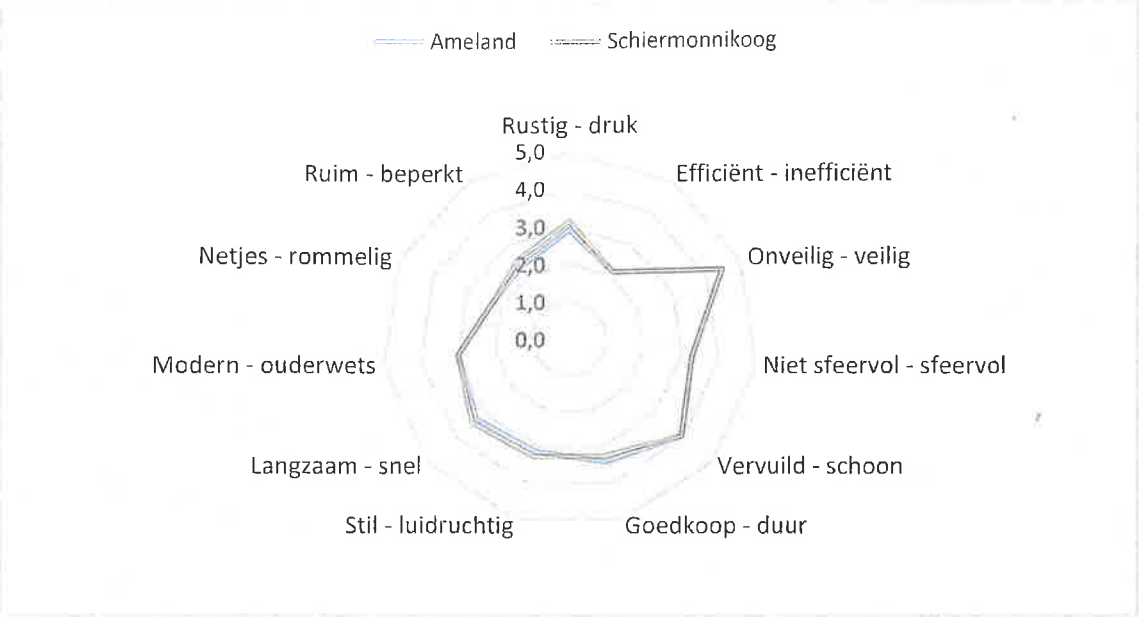
Tabel 5. Wens van reizigers m.b.t. bagagevervoer

	Ameland	Schiermonnikoog
Ja, bovenstaande wijze van vervoer is voldoende	94,5%	93,7%
Nee, ik wens andere mogelijkheden	5,5%	6,3%

4.6. Waar staat Wagenborg Passagiersdiensten voor volgens reizigers?

Reizigers op beide diensten is een aantal tegengestelde woorden voorgelegd. Zij konden kiezen of de dienst meer bij het eerste woord paste, of meer bij het tweede. Reizigers zijn vrij uitgesproken over een aantal punten. Zij zien Wagenborg over het algemeen als een ruime, nette, veilige, efficiënte en schone dienst. Een aantal aspecten liggen wat meer in het midden, zoals of reizigers de dienst als modern of ouderwets ervaren, sfeervol of niet, goedkoop of duur, stil of luidruchtig, langzaam of snel en rustig of druk. In het volgende hoofdstuk komen deze aspecten ook meer op de voorgrond te staan als het gaat om verbetering.

[redacted]



Figuur 14. Hoe zien reizigers Wagenborg Passagiersdiensten?

5. Tevredenheid met de reis

In dit hoofdstuk volgen de gemiddelde waarderingen op de verschillende service- en productaspecten op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog die aan reizigers zijn voorgelegd. In hoofdstuk 5.1 worden de waarderingen uitgelicht van alle reizigers, in hoofdstuk 5.2 van de reizigers op de veer- en sneldiensten en in hoofdstuk 5.3. van de Amelanders en bewoners van Schiermonnikoog. Het hoofdstuk sluit af met een categorisatie van de opmerkingen die reizigers gegeven hebben op de vraag wat zij graag verbeterd zien op de dienst waarmee zij naar Ameland of Schiermonnikoog zijn gevaren op het moment dat zij een specifiek aspect een waardering van een 6 of lager hebben gegeven.

5.1. Tevredenheid van alle reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog

In onderstaande tabellen is te zien hoe reizigers de serviceaspecten en het productaanbod op de diensten Ameland en Schiermonnikoog gewaardeerd hebben tijdens hun overtocht in 2022. Een aantal aspecten is nieuw of anders bevraagd in 2022.

Alle aspecten op de diensten van en naar Ameland scoorden een ruime voldoende. 23 van de 40 aspecten scoorden een 8 of hoger. De hoogste waardering werd gegeven op de online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website (8,6), de laagste waardering op de zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht (6,8). Voor de dienst is het opvallend dat geen enkel aspect in 2022 lager scoorde dan het jaar ervoor. Een aantal aspecten scoorde dezelfde waardering als in 2021. De hoogste stijgers in 2022 waren de catering (0,5 punt hoger dan in 2021), gebruiksvriendelijkheid bestelproces (0,5 punt hoger dan in 2021). Het totaalgemiddelde scoorde in 2022 0,2 punt hoger dan in 2021 (8,0 om 7,8).

Tabel 6. Tevredenheid van alle reizigers m.b.t. de dienst Ameland

Aspect	Score 2022	Score 2021
Telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten	8,4	8,2
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,5	8,4
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	7,3
Wachttijden bij de kassa	8,5	8,3
Wachttijden bij de chat	8,2	7,9
Wachtruimte in de terminal	7,6	7,4
Onze catering	7,6	7,1
Gebruiksvriendelijkheid website	8,2	8,0
Procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,3	8,2
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,6

Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,0
Reserveringsmogelijkheid voor fietsers *	8,5	-
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,2
Informatievoorziening op sociale media *	7,6	-
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,0	7,9
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en/of sneldienst	7,9	7,8
Bewegwijzering naar de autokassa *	8,1	-
Het parkeerterrein	7,8	7,5
Indien u heeft geparkeerd op P2: de pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal *	7,7	-
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,8	7,7
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen *	7,8	-
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	8,0	7,8
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	8,0	7,8
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst *	8,2	-
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst *	8,3	-
Stallen van fietsen aan boord *	7,3	-
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,3	8,0
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan *	7,7	-
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan *	8,2	-
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst *	8,2	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst *	7,7	-
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst *	8,2	-
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal *	7,1	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht *	6,8	-
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,3	7,3
Onze sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,7	7,7
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,3	8,0
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,1
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,4	7,2
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	8,0
Totaalgemiddelde	**8,0**	**7,8**

* Nieuw of anders bevraagd aspect in 2022

Ook de aspecten op de dienst Schiermonnikoog scoorden een ruime voldoende. 16 van de 40 aspecten scoorden een 8 of hoger. De hoogste waardering werd, net als op de dienst Ameland, gegeven op de online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website (8,5), de laagste op de pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal (5,8). 12 aspecten scoorden in 2022 hoger dan in 2021. Het grootste verschil is terug te zien in het aspect de wachttijden bij de chat, die met 0,7 punt is gestegen ten opzichte van 2021 (8,1 om 7,4). Zeven aspecten scoorden dezelfde waardering als in 2021, en zeven scoorden lager. De grootste daler betrof de online mogelijkheid om tickets te bestellen

[redacted]

via de website. Hoewel dat aspect nog steeds hoog scoort, daalde deze toch met 0,3 punt naar een 8,5. Het totaalgemiddelde daalde iets, met 0,1 punt van een 7,9 naar een 7,8.

Tabel 7. Tevredenheid van alle reizigers m.b.t. de dienst Schiermonnikoog

	Score 2022	Score 2021
Telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten	8,1	8,0
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,2	8,2
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	7,6
Wachttijden bij de kassa	8,2	8,4
Wachttijden bij de chat	8,1	7,4
Wachtruimte in de terminal	7,9	7,7
Onze catering	7,8	7,5
Gebruiksvriendelijkheid website	8,1	8,0
Procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen	7,9	7,9
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,5	8,8
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,4	8,2
Reserveringsmogelijkheid voor fietsers *	8,4	-
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,1	8,2
Informatievoorziening op sociale media *	7,7	-
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,9	7,8
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en/of sneldienst	7,9	7,8
Bewegwijzering naar de autokassa *	7,9	-
Het parkeerterrein	7,6	7,7
Indien u heeft geparkeerd op P2: de pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal *	5,8	-
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,7	7,8
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen *	7,7	-
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	7,9	8,0
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,9	7,9
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,1	8,2
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst *	8,2	-
Stallen van fietsen aan boord *	7,2	-
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,0	7,8
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan *	7,6	-
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan *	7,9	-
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst *	8,1	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst *	7,6	-
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst *	7,8	-
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal *	7,3	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht *	6,7	-
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,6	7,6
Onze sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,8	7,8

Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,2	8,1
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,2
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,5	7,5
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	8,0
Totaalgemiddelde	7,8	**7,9**

* Nieuw of anders bevraagd aspect in 2022

5.2. Tevredenheid van reizigers op de veer- en sneldiensten

In onderstaande tabellen zijn de waarderingen van de veer- en sneldienst uitgesplitst voor Ameland en Schiermonnikoog en vergeleken met 2021.

Op de veerdienst van en naar Ameland hebben in totaal 731 reizigers een vragenlijst ingevuld. Op de sneldienst waren dat 242 reizigers. Alle aspecten scoorden een ruime voldoende op de veerdienst van en naar Ameland. De hoogste waarderingen werden gegeven op de online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website en de reserveringsmogelijkheid voor fietsers (beiden scoorden een 8,6). De laagste waardering werd gegeven op het aspect de zitmogelijkheden en comfort in de terminal (7,1). Afgezien van 10 aspecten, die dezelfde of een lagere waardering scoorden, vielen de meeste waarderingen in 2022 hoger uit op de veerdienst Ameland dan in het jaar ervoor. De meeste aspecten stegen met 0,1 of 0,2 punt. De catering zag de grootste stijging met 0,4 punt verschil ten opzichte van 2021. Het totaalgemiddelde bleef gelijk.

Ook op de sneldienst van en naar Ameland zijn louter hoge waarderingen gegeven op de verschillende aspecten. De hoogste waardering werd gegeven op de online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website (8,7). De laagste waardering viel ten deel aan het aspect de zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht. Dat aspect scoorde een gemiddelde score van een 6,8. Afgezien van twee aspecten die dezelfde waardering scoorden, waardeerden reizigers alle aspecten hoger dan in 2021. Er werden in 2022 geen lagere waarderingen geven ten opzichte van 2021. Een aantal aspecten scoorden 0,5 punt of meer hoger dan in het jaar ervoor. Dat waren de wachttijden bij de chat (0,6 punt hoger), de gebruiksvriendelijkheid van het bestelproces (0,6 punt hoger), de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon (0,5 punt hoger) en het parkeerterrein (0,5 punt hoger). Het totaalgemiddelde steeg met 0,1 punt naar een 7,9.

Tabel 8. Tevredenheid van de reizigers op de veer- of sneldiensten van/naar Ameland

	Scores 2022		Scores 2021	
	Veer	*Snel*	*Veer*	*Snel*
Telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten	8,4	8,5	8,4	8,1
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,5	8,6	8,4	8,5
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	7,6	7,6	7,1
Wachttijden bij de kassa	8,5	8,5	8,5	8,1
Wachttijden bij de chat	8,2	8,4	8,1	7,8
Wachtruimte in de terminal	7,6	7,8	7,5	7,4
Onze catering	7,7	7,3	7,3	6,9
Gebruiksvriendelijkheid website	8,2	8,1	8,1	7,9
Procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,4	8,3	8,2	8,1
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,7	8,8	8,5
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,5	8,2	7,9
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,6	8,3	-	-
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,2	8,3	8,0
Informatievoorziening op sociale media	7,7	7,6	-	-
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,0	8,2	8,0	7,9
Informatievoorzieningen aan boord van de veerdienst en/of sneldienst	7,9	7,9	7,9	7,7
Bewegwijzering naar de autokassa	8,0	8,1	-	-
Het parkeerterrein	7,8	7,8	7,8	7,3
Indien u heeft geparkeerd op P2: de pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	7,9	7,2	-	-
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijvoorbeeld op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,9	7,8	7,8	7,5
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,9	7,6	-	-
Bewegwijzering in de terminal (bijvoorbeeld bordje naar de toiletten)	8,0	7,9	7,9	7,8
Bewegwijzering aan boord van de veerdienst en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	8,0	7,9	7,9	7,7
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,3	8,1	8,2	7,7
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	8,4	8,1	-	-
Stallen van fietsen aan boord	7,4	7,1	-	-
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,4	8,1	8,2	7,8
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,8	7,4	-	-
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	8,2	8,2	-	-
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,3	8,1	-	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,8	7,5	-	-
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	8,0	8,4	-	-
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,1	7,3	-	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,8	6,8	-	-
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,4	7,3	7,4	7,3
Onze sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,7	7,7	7,7	7,7

Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,4	8,3	8,1	8,0
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,4	8,1	8,1
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,4	7,4	7,3	7,2
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	8,2	8,0	7,9
Totaalgemiddelde	**8,0**	**7,9**	**8,0**	**7,8**

Op de veerdienst Schiermonnikoog betrof het totale aantal respondenten 712. Op de sneldienst lag dat aantal op 252. In 2021 hebben er geen metingen plaatsgevonden op de sneldienst van en naar Schiermonnikoog. Een vergelijking tussen 2022 en 2021 is daardoor niet meegenomen in onderstaand overzicht.

Ook op de veerdienst van en naar Schiermonnikoog vielen alle waarderingen hoog uit. Ook hier ging de hoogste score uit naar de online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website (8,6). De laagste waardering behoort toe aan de zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht. Dat aspect scoorde een 6,7. 17 aspecten scoorden een betere waardering dan in 2021. De grootste verschillen zijn terug te zien in de wachttijden bij de chat (0,6 punt hoger dan in 2021) en de catering (scoorde 0,4 punt hoger dan in 2021). Vijf aspecten scoorde dezelfde waardering en vier scoorden 0,1 of 0,2 punt lager dan in het jaar ervoor. Het totaalgemiddelde viel hetzelfde uit als in 2021, met een 7,9.

De sneldienst van en naar Schiermonnikoog scoorde ook goed. De online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website viel het hoogst uit, met een 8,4. De laagste waardering werd toegekend aan de pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal (6,0). Het totaalgemiddelde voor de sneldienst van en naar Schiermonnikoog kwam uit op een 7,7.

Tabel 9. Tevredenheid van de reizigers op de veer- of sneldiensten van/naar Schiermonnikoog

	Scores 2022		Score 2021
	Veer	*Snel*	*Veer*
Telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten	8,2	7,9	8,0
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,3	8,1	8,2
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,7	7,6	7,6
Wachttijden bij de kassa	8,2	8,3	8,4
Wachttijden bij de chat	8,0	8,2	7,4
Wachtruimte in de terminal	7,9	8,0	7,7
Onze catering	7,9	7,0	7,5
Gebruiksvriendelijkheid website	8,1	7,9	8,0

Procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,0	7,7	7,9
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,4	8,8
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,1	8,2
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,5	8,2	-
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,1	7,9	8,2
Informatievoorziening op sociale media	7,8	7,5	-
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,0	7,8	7,8
Informatievoorzieningen aan boord van de veerdienst en/of sneldienst	7,9	7,7	7,8
Bewegwijzering naar de autokassa	7,9	7,9	-
Het parkeerterrein	7,7	7,5	7,7
Indien u heeft geparkeerd op P2: de pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	5,8	6,0	-
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijvoorbeeld op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,7	7,5	7,8
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,7	7,7	-
Bewegwijzering in de terminal (bijvoorbeeld bordje naar de toiletten)	8,0	7,8	8,0
Bewegwijzering aan boord van de veerdienst en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	8,0	7,7	7,9
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,2	7,8	8,2
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	8,4	7,8	-
Stallen van fietsen aan boord	7,2	7,3	-
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,1	7,9	8,0
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,7	7,1	-
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	8,0	7,9	-
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,1	8,0	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,6	7,6	-
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	7,9	7,8	-
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,3	7,4	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,7	6,9	-
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,6	7,5	7,6
Onze sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,8	7,6	7,8
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,3	8,2	8,1
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,3	8,2
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,6	7,4	7,5
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	8,1	8,0
Totaalgemiddelde	**7,9**	**7,7**	**7,9**

5.3. Tevredenheid van Amelanders en bewoners van Schiermonnikoog

In onderstaande tabellen zijn de scores te zien van de Amelanders en bewoners van Schiermonnikoog ten aanzien van de diensten van en naar beide eilanden.

Amelanders gaven de hoogste waardering op het aspect de wachttijden bij de chat (8,4). De laagste waardering gaven zij aan de prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service. Dat aspect ontving

een 6,2. Eilanders gaven 14 aspecten een hogere waardering dan in 2021. Vooral het aspect de wachttijden bij de chat steeg significant, van een 7,5 in 2021 naar een 8,4 in 2022. Vier aspecten scoorden dezelfde waardering en acht scoorden lager. De grootste daler was de online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website. Dat aspect daalde van een 8,4 in 2021 naar een 7,9 in 2022. Het totaalgemiddelde eindigde hetzelfde als in 2021.

Tabel 10. Tevredenheid van Amelanders ten aanzien van de dienst Ameland

	Score 2022	Score 2021
Telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten	8,0	7,7
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,1	7,9
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	6,7	6,4
Wachttijden bij de kassa	7,8	7,8
Wachttijden bij de chat	8,4	7,5
Wachtruimte in de terminal	6,9	7,0
Onze catering	7,4	7,0
Gebruiksvriendelijkheid website	8,0	7,7
Procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen	7,5	7,5
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	7,9	8,4
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	7,9	7,9
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,3	-
Informatievoorziening op de website wpd.nl	7,8	8,0
Informatievoorziening op sociale media	7,3	-
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,6	7,7
Informatievoorzieningen aan boord van de veerdienst en/of sneldienst	7,7	7,4
Bewegwijzering naar de autokassa	7,5	-
Het parkeerterrein	6,7	6,8
Indien u heeft geparkeerd op P2: de pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	6,6	-
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijvoorbeeld op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,3	7,1
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,1	-
Bewegwijzering in de terminal (bijvoorbeeld bordje naar de toiletten)	7,4	7,4
Bewegwijzering aan boord van de veerdienst en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,6	7,3
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	7,9	7,8
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	7,9	-
Stallen van fietsen aan boord	6,6	-
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	7,9	7,7
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	6,8	-
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	7,6	-
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	7,4	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,2	-

[redacted]

Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	7,9	-
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	6,6	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,3	-
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,3	7,2
Onze sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,5	7,6
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	7,8	7,6
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	7,9	7,8
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	6,2	6,5
Tevredenheid met de overtocht als geheel	7,4	7,5
Totaalgemiddelde	**7,4**	**7,4**

Bewoners van Schiermonnikoog gaven de hoogste waardering op de behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip (8,1). De laagste waardering werd gegeven op het stallen van fietsen aan boord. Zeven aspecten ontvingen een hogere waardering dan in 2021, vijf dezelfde waardering en 14 een lagere. Het aspect de wachttijden bij de chat zag het grootste verschil. Ontving deze in 2021 nog een gemiddelde waardering van een 4,0, in 2022 steeg dat cijfer naar een 7,4 (3,4 punt verschil). De bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijvoorbeeld op de parkeerterreinen, naar de terminal) steeg met 0,5 punt van een 7,2 in 2021 naar een 7,7 in 2022. De grootste daler was het aspect de wachttijden bij de kassa. Deze zakte van een 8,0 in 2021 naar een 7,3 in 2022. Het totaalgemiddelde eindigde 0,1 punt lager dan in 2021.

Tabel 11. Tevredenheid van bewoners van Schiermonnikoog ten aanzien van de dienst Schiermonnikoog

	Score 2022	**Score 2021**
Telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten	7,5	7,4
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	7,9	7,9
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	6,8	7,1
Wachttijden bij de kassa	7,3	8,0
Wachttijden bij de chat	7,4	4,0
Wachtruimte in de terminal	7,5	7,8
Onze catering	7,5	7,9
Gebruiksvriendelijkheid website	7,4	7,5
Procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen	7,3	7,5
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,0	8,3
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	7,7	7,8
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	7,5	-
Informatievoorziening op de website wpd.nl	7,6	7,5
Informatievoorziening op sociale media	7,4	-
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,8	7,6

[redacted]

Informatievoorzieningen aan boord van de veerdienst en/of sneldienst	7,5	7,5
Bewegwijzering naar de autokassa	7,9	-
Het parkeerterrein	7,3	7,1
Indien u heeft geparkeerd op P2: de pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	6,6	-
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijvoorbeeld op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,7	7,2
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,3	-
Bewegwijzering in de terminal (bijvoorbeeld bordje naar de toiletten)	7,7	7,7
Bewegwijzering aan boord van de veerdienst en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,6	7,6
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	7,7	8,1
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	7,9	-
Stallen van fietsen aan boord	5,8	-
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	7,8	7,6
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	6,4	-
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	7,0	-
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	7,8	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,2	-
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	7,8	-
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,3	-
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,3	-
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,5	7,5
Onze sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,7	7,8
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	7,9	8,1
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,1	8,2
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	6,7	6,9
Tevredenheid met de overtocht als geheel	7,6	7,9
Totaalgemiddelde	7,4	**7,5**

5.4. Wat willen reizigers verbeterd zien op de diensten?

Reizigers is gevraagd om hun mening te geven met betrekking tot de aspecten die zij een waardering van een 6 of lager gaven. Reizigers op de dienst Ameland gaven in totaal 367 opmerkingen, reizigers van en naar Schiermonnikoog 365 opmerkingen. Deze zijn, waar mogelijk, gecategoriseerd onder de bevraagde aspecten.

Voor de dienst Ameland kwamen de meeste opmerkingen op de terminal in Holwerd en/of op Ameland (104). De terminal was ook een van de lager scorende aspecten. Het overgrote deel van deze opmerkingen kaartten het gebrek aan ruimte/zitmogelijkheden aan, het gebrek aan comfort en een tekort aan zitmogelijkheden buiten de terminal. Ook op de tarieven voor de overtocht of het parkeren kwamen veel opmerkingen (in totaal 74). Andere aspecten waar, in vergelijking met andere aspecten,

meer opmerkingen op kwamen was de informatievoorziening (33), catering (29) en het stallen van fietsen aan boord, en het op- en afrijden (27). Reizigers merken vooral op dat de informatievoorziening beter kan op het moment van vertragingen. Aankomsttijden kunnen beter vermeld worden. Ook zou bepaalde informatie op de website verbeterd kunnen worden (bijv.: toeslagen), en betere informatievoorziening m.b.t. volle parkeerplaatsen, waardoor reizigers eventueel (vroegtijdig) kunnen uitwijken naar P2. De catering mag meer uitgebreid (meer vega/biologisch) en/of verbeterd (moderner, gezonder) worden. Wat betreft het stallen van fietsen aan boord, en het op- en afrijden, klagen reizigers over het gebrek aan ruimte wat kan leiden tot beschadigde auto's. Ook het op- en afrijden van de fietsers leidt soms tot gevaarlijke situaties.

Voor de dienst Schiermonnikoog gaven reizigers ook de meeste opmerkingen op de zitmogelijkheden en comfort in en/of buiten de terminal. In totaal werden op dat aspect 83 opmerkingen gegeven. Vooral het aanbod aan zitplekken binnen en buiten vonden reizigers summier, maar ook het comfort wat de aanwezige zitplaatsen bieden laat volgens reizigers soms te wensen over. Ook op de tarieven (53 opmerkingen gegeven) en het parkeren (44 opmerkingen gegeven) kwamen, in vergelijking met andere aspecten, relatief veel opmerkingen. Reizigers vonden de tarieven van de overtocht en/of het parkeren (te) hoog. Bij het thema parkeren ging het vooral over het aanbod aan parkeerplaatsen, wat in de ogen van reizigers ontoereikend is voor het aantal reizigers wat met Wagenborg van en naar Schiermonnikoog reist. Ook de grootte van de plekken en de smalle wegen op de parkeerplaats is volgens reizigers een punt van aandacht.

6. Conclusie

De diensten van Wagenborg Passagiersdiensten van en naar de eilanden Ameland en Schiermonnikoog scoren goed. Veel aspecten die bevraagd zijn scoren hoog onder reizigers. Reizigers van en naar Ameland gaven zelfs meer dan 50% van de voorgelegde aspecten een 8 of hoger en bijna alle aspecten die op dezelfde manier bevraagd zijn in 2021, en dus met elkaar vergeleken kunnen worden, scoorden beter dan in dat jaar. Het totaalgemiddelde scoorde 0,2 punt hoger dan in 2021. Voor reizigers van en naar Schiermonnikoog lag het percentage van de aspecten die een 8 of hoger scoorde net iets onder de 50%. Hier scoorden ook de meeste aspecten beter dan in het jaar ervoor, maar er waren ook een aantal aspecten die iets lager scoorden. Het totaalgemiddelde daalde iets: van een 7,9 in 2021 naar een 7,8 in 2022.

Sneldienstreizigers van en naar Ameland gaven, op 2 aspecten na, alle aspecten een betere waardering dan in 2021. Veerdienstreizigers gaven tevens goede waarderingen. Tien aspecten scoorden dezelfde of een iets mindere waardering dan in het jaar ervoor, de rest van de aspecten waarbij vergelijkbaarheid mogelijk was, scoorde hoger dan in 2021. Negen aspecten op de veerdienst Schiermonnikoog scoorden dezelfde of een iets lagere waardering dan in 2021. De overgebleven aspecten, die vergeleken konden worden, scoorden hoger. Amelanders gaven ook meer aspecten een hogere dan een lagere beoordeling in vergelijking met 2021, terwijl bewoners van Schiermonnikoog juist meer aspecten een lagere dan een hogere beoordeling gaven ten opzichte van 2021. Onder bewoners van Schiermonnikoog daalde het totaalgemiddelde iets. Onder Amelanders bleef dat gemiddelde gelijk.

Op de aspecten die het laagst scoorden kwamen de meeste opmerkingen van reizigers. Reizigers van en naar beide eilanden zouden vooral de terminals verbeterd zien worden, waarbij het aantal zitmogelijkheden vermeerderd en het comfort verbeterd zou moeten worden. Ook de tarieven is een veelgehoord discussiepunt onder reizigers. Zij vinden deze veelal te hoog.

WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN B.V.

Correspondentieadres
Postbus 70
9163 ZM Nes

Bezoekadres
Reeweg 4
9163 GV Nes Ameland

Havenkantoor Holwerd
Grândyk 2a
9151 AE Holwerd

Havenkantoor Lauwersoog
Zeedijk 9
9976 VM Lauwersoog

T 0900 9238 (tegen lokaal tarief)
E info@wpd.nl
I www.wpd.nl

f wagenborgpassagiersdiensten