



VERSLAG KLANTENPANEL SCHIERMONNIKOOG – DONDERDAG 16 APRIL 2026

Locatie Hotel Van der Werff

Aanwezig	Jieskje Hollander (directeur), Thom Lageveen (Ontwikkelmanager), Bob Rijpstra (Communicatie adviseur) Jildou Bonthuis (verslaglegging), Remmelt Mulder (SOV), Atze Postma (horeca), Esther Hagen (Jeugd), Martin Ridder (R&DV), Christy Hagen (Groepsaccommodatie), Jos te Marvelde (onderwijs)
Afwezig	Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Lineke Nienhuis (Zorg), Cynthia Borrás (Natuurmonumenten), Josien Stringer (Nationaal Park Schiermonnikoog), Joke Eijer (VVV), Wim Bos (Qbuzz), Marije Dam (Sport), Autger Soepboer (Particuliere verhuur Schiermonnikoog)

1. Opening en mededelingen

Jieskje opent de vergadering en heet, in afwezigheid van Maud, iedereen welkom. Naast Thom Lageveen schuift ook Bob Rijpstra, communicatieadviseur WPD, aan.

2. Vaststellen agenda

3. Verslag en actiepunten van de vorige keer

Het verslag van de vorige bijeenkomst is per mail gedeeld en vastgesteld. Het verslag is terug te vinden op de Klantenpanelpagina op de website van WPD. De statistieken laten zien dat deze pagina afgelopen jaar circa 4.000 bezoekers heeft gehad.

De terugkoppeling van de vorige keer wordt besproken:

- > **Concessieverlener uitnodigen:** Maud heeft de concessieverlener uitgenodigd. Maaïke Egberts sluit bij het overleg in juni aan.
- > **Nieuwe directeur van voortgezet onderwijs uitnodigen:** namens de branche *onderwijs* sluit a.i. directeur Jos te Marvelde van het voortgezet onderwijs aan bij het overleg.

4. Actualiteiten/ontwikkeling rederij Wagenborg

Vervoerplan 2026

Momenteel wordt ervaring opgedaan met de huidige dienstregeling, terwijl al vooruit wordt gekeken naar volgend jaar. Dit jaar is de vertrektijd van de veerboot vanaf het eiland met 15 minuten verschoven, omdat WPD op drukbezochte dagen meer tijd nodig heeft voor laden en lossen en vanuit de concessie een robuuste dienstregeling hoort aan te bieden. De eerste afvaart vanaf Schiermonnikoog is op verzoek van het Klantenpanel ongewijzigd gebleven.

De eerste signalen laten zien dat het verlengen van de dienstregeling op Schiermonnikoog niet wenselijk wordt gevonden door het Klantenpanel en noemt hierbij de volgende aandachtspunten:

- Doordat WPD meer tijd heeft op het eiland, komt de veerboot ook later aan. Dit levert echter geen tijdsvoordeel op voor laden en lossen.
- Het grootste knelpunt ligt bij het laden en lossen van fietsen; dit proces verloopt traag doordat fietsers laat naar het dek gaan.
- De dienstregeling is nu het hele jaar aangepast, terwijl vertragingen voorheen enkele keren in het hoogseizoen voorkwamen.
- Reizigers moeten vroeg de bus nemen om de veerboot te halen, maar wachten vervolgens lang op de veerboot. Daarnaast komen zij aan op een lege steiger, wat de klantbeleving negatief beïnvloedt.
- Eilandbewoners maken minder gebruik van het OV, wat leidt tot meer autobewegingen en extra drukte op de veerboot met auto's.



- Voor forenzen nemen de kosten toe; zij zijn langer onderweg en moeten eerder richting de veerдам.
- Er komen veel klachten binnen van toeristen, o.a. via de VVV, met name over vroege bustijden en lange wachttijd op de steiger.
- Onder eilandbewoners circuleren geruchten dat de aanpassingen verband houden met brandstofkosten; al speelde dit vorige zomer nog niet.

WPD geeft aan dat met de komst van het valideren extra tijd nodig zal zijn voor zowel voetgangers als fietsers. Intern wordt daarom de extra tijd in de dienstregeling vanaf het eiland geëvalueerd. Ook wordt de dienstregeling besproken met ketenvervoer.

In het concept Vervoerplan 2027 wordt een voorlopige dienstregeling opgenomen. Deze wordt op 12 juni gedeeld met het Klantenpanel, zodat deze op 22 juni besproken kan worden. Daarnaast is een extra consultatieronde met de gemeente Schiermonnikoog ingepland. WPD verwerkt alle adviezen in het definitief Vervoerplan en licht richting de concessieverlener toe welke adviezen wel of niet worden overgenomen.

Om tot een gezamenlijk advies richting WPD te komen, spreekt het Klantenpanel af om op donderdag 25 juni een uur eerder bijeen te komen. WPD reserveert de locatie vanaf 13.00 uur en schuift zelf om 14.00 uur aan bij het Klantenpanel. <actie WPD>

Aanbesteding

De aanbesteding is per 27 maart 2026 gestart. De eerste bieding moet uiterlijk 23 oktober worden ingediend. Vervolgens vindt een vraag- en antwoordronde plaats om eventuele onduidelijkheden weg te nemen. De definitieve bieding dient op 18 december te worden ingediend. In april 2027 wordt de gunning bekendgemaakt. Daarna volgt een implementatiefase tot 9 januari 2029. De aanbesteding heeft een looptijd van zeven jaar in plaats van vijftien jaar wegens de MIRT-verkenning bereikbaarheid Ameland en onduidelijkheid rondom netcongestie.

Update vervoercijfers Q1 2026

Het vervoerkundig jaaroverzicht 2025 is per e-mail gedeeld met de leden en gepubliceerd op de website van WPD. De uitsplitsing tussen eilanders en niet-eilanders ontbreekt nog in deze versie, maar zal dit jaar worden toegevoegd. Met de toekomstige inzet van validatie op Schiermonnikoog ontstaat inzicht in de verblijfsduur van bezoekers. Het overzicht wordt positief ontvangen en het Klantenpanel waardeert dat WPD meer informatie deelt.

Er wordt opgemerkt dat reizigersstromen over de dag meer verspreid lijken, met minder piekmomenten. Waar eerdere afvaarten vaak vol zaten en in het hoogseizoen met extra boten werd gevaren, is dit beeld veranderd. Mogelijk speelt het nieuwe reserveringssysteem voor personen en fietsen hierin een rol. De spreiding wordt door eilanders niet als negatief ervaren.

De vervoercijfers van Q1 2026 laten een daling zien, net als bij andere eilanden. Ook de vooruitzichten zijn minder gunstig door een afname in boekingen bij hotels en accommodaties. De VVV ziet daarentegen juist een stijging. Mogelijk speelt het verhoogde btw-tarief op logies in Nederland een rol in de afname van Duitse toeristen. Er wordt aangegeven dat dit onderwerp, stijgende kosten en afnemende cijfers, een gezamenlijke uitdaging wordt komende jaren voor alle Waddeneilanden. De Regio Deal De Waddeneilanden kijkt naar spreiding van wisseldagen en werkt aan een platform om bezoekersstromen inzichtelijk te maken. Er zijn signalen dat WPD terughoudend zou zijn in samenwerking, maar dit wordt genuanceerd: hierover zijn gesprekken gevoerd. Vanwege beperkte digitale beschikbaarheid van data en de lopende aanbesteding wordt op dit moment terughoudend omgegaan met het delen van data.

Update Hiddeborg

Afgelopen januari vond in Lauwersoog de doop plaats van de nieuwe sneldienst: de Hiddeborg. Aansluitend heeft het schip korte tijd dienst gedraaid op de route Lauwersoog–Schiermonnikoog. Sinds februari vaart de Hiddeborg op de verbinding Ameland–Holwert.



Klanttevredenheidsonderzoek CROW

In opdracht van het ministerie voert CROW het landelijke klanttevredenheidsonderzoek uit. Op beide eilanden is een score van 8,3 behaald. Opvallend is dat de waardering onder eilandbewoners is gedaald, terwijl de recente wijziging van de dienstregeling hier nog geen rol in heeft gespeeld. Uit het onderzoek komen als sterke punten naar voren: de stiptheid, de klantvriendelijkheid van het personeel en de veiligheid. Verbeterpunten zijn het aantal zitplaatsen, het geluid en klimaat aan boord en de drukte tijdens de overtochten.

Het informeren over wijzigingen wordt door eilandbezoekers hoog gewaardeerd, maar onder eilandbewoners is deze score laag. Doordat eilandbewoners niet hoeven te reserveren, is het lastig om deze groep voor de desbetreffende overtocht te bereiken. Om dit te verbeteren is afgelopen jaar een WhatsApp-kanaal geïntroduceerd, waarmee geprobeerd wordt een grotere groep eilandbewoners te bereiken. Het Klantenpanel zal hun achterban actief op dit kanaal wijzen. Daarnaast is de suggestie besproken om elk kwartaal een papieren nieuwsbrief huis-aan-huis te verspreiden en gebruik te maken van de Dorpsbode van de Vereniging Dorpsbelang.

Doorstart Co2 Compensatiefonds

WPD kondigde met een 1-aprilgrap een nieuwe aanvraagronde voor het CO₂-compensatiefonds aan. In juni start een nieuwe aanvraagronde, waarvoor inmiddels een nieuw aanvraagformulier is opgesteld. WPD stelt jaarlijks €30.000 beschikbaar voor initiatieven die bijdragen aan verduurzaming op beide eilanden. Momenteel wordt gewerkt aan de samenstelling van een nieuwe beoordelingscommissie, met mogelijk een rol binnen het Klantenpanel. Zodra hierover meer duidelijk is, wordt het Klantenpanel geïnformeerd.

5. Ontwikkelmanagement update

Thom en Bob geven een update over de onderwerpen van de ontwikkelagenda.

Ketenreizen

WPD is samen met OV-bureau Groningen Drenthe en Qbuzz in gesprek over de introductie van een combiticket bus–boot–bus. De invoering hiervan lukt niet meer voor het hoogseizoen; de start is nu voorzien in het najaar. De campagne wordt pas volgend jaar opgestart. Voor het ticket wordt één vaste prijs gehanteerd, ongeacht de reislocatie van de reiziger.

In de kerstvakantie is samen met het WEC een combideal getest: een dagbezoek vanaf het eiland naar het WEC. De communicatie rondom deze pilot verliep in de kerstvakantie niet goed. Daarom wordt de pilot opnieuw uitgerold van maart tot en met de meivakantie, met meer inzet op communicatie. Als deze tweede ronde succesvol verloopt, wordt gekeken naar structurele voortzetting van het aanbod. Tickets zijn momenteel verkrijgbaar via de VVV. Het Klantenpanel waardeert de pilot; er is vanaf het eiland weinig aandacht voor Lauwersoog.

Reserveren voor Personen

Reserveren voor Personen is een verzamelnaam voor meerdere projecten, waaronder het valideren op Schiermonnikoog. De verbouwing van het havenkantoor op Schiermonnikoog is afgerond, met uitzondering van het talud en de hellingbaan. De gemeente heeft plannen om het gehele gebied aan te pakken, waarbij WPD wordt meegenomen.

WPD is voornemens om de poortjes begin mei te implementeren, waarbij gestart wordt met een proefperiode. Zolang het talud aan de voorzijde nog niet gereed is, kunnen mindervaliden en reizigers met karren via een alternatieve route aan boord. Momenteel wordt gewerkt aan passende bebording. Zodra een definitieve datum bekend is, wordt hierover gecommuniceerd via een huis-aan-huis nieuwsbrief.

Customer Journey

Vorig jaar heeft WPD onderzoek gedaan naar de klantbeleving en uit het rapport worden enkele aanbevelingen dit jaar al opgepakt:



- Voorbereiding- en bedankmail: hiermee nemen we reizigers beter mee in hun reis. In de voorbereidingsmail zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met eilanders, met de focus op klantvriendelijkheid.
- Reisinformatie in- en ontschepen: reizigers worden actiever begeleid bij het aan boord gaan en aan boord beter geïnformeerd over de verwachte aankomsttijd.
- Zichtbaarheid medewerkers: uit het onderzoek blijkt dat medewerkers tijdens de vaart minder zichtbaar zijn en dat de meeste vragen bij het buffet terechtkomen. Daarom zetten we de komende periode in op het versterken van het gastheerschap.

Daarnaast is gevraagd naar de kwaliteit van de WiFi aan boord. Dit probleem is bekend; WPD onderzoekt de achterliggende oorzaak en bekijkt hoe dit verbeterd kan worden.

Dalkorting

Op Ameland wordt geëxperimenteerd met dalkorting voor voertuigen van eilandbezoekers. Het doel is een betere spreiding van de drukte. Overdag is de vraag naar het autodek groter dan de beschikbare capaciteit, terwijl er in de avond nog ruimte is. Door korting te geven op de laatste afvaart vanaf Holwert, wordt geprobeerd deze spreiding te realiseren. Voor eilanders geldt deze dalkorting niet, aangezien zij het hele jaar door al gebruikmaken van een gereduceerd basistarief.

WPDtv

Het huidige systeem is verouderd en instabiel. Er worden stappen gezet om dit te verbeteren. Wanneer dit goed draait, is WPD voornemens te starten met commerciële advertenties. Hier is veel vraag naar, maar we blijven zoeken naar een goede balans tussen commercie, algemeen belang en wettelijke verplichtingen, zoals de veiligheidsfilm. In eerste instantie wordt de beschikbare ruimte beperkt gehouden, om te voorkomen dat commerciële invulling het algemene nut verdringt.

6. Sluiting

Jieskje sluit het overleg af en bedankt iedereen voor zijn of haar aanwezigheid. De volgende bijeenkomst vindt plaats op **donderdag 25 juni 2026 bij hotel Van der Werff**. Zoals afgesproken start het vooroverleg van het Klantenpanel om 13.00 uur, waarna WPD om 14.00 uur aansluit voor het reguliere overleg.

Het Klantenpanel heeft nog enkele vragen buiten de agenda om:

- > Eilanderpas vergeten: wanneer een eilander de pas niet bij zich heeft, wordt in Lauwersoog een regulier ticket afgerekend. De vraag is of WPD hier anders mee om kan gaan. Jieskje geeft aan dat dit onderwerp bekend is en wordt besproken.
- > Klachten Monnikenloop: tijdens het weekend van de Monnikenloop was het erg druk aan boord, met veel bagage in de gangpaden. De VVV heeft hierover klachten ontvangen; eilandbezoekers ervaren de overtocht als onveilig. WPD bespreekt dit intern ter verbetering voor de toekomst.
- > Inrichting veerhaven: het Klantenpanel vraagt of WPD richting de gemeente kan aangeven dat het kruisende verkeer van fietsers en voetgangers vanaf de boot in de toekomst mogelijk knelpunten oplevert. Dit heeft de aandacht en wordt waar mogelijk in regulier overleg de gemeente meegenomen.