



Vervoerplan 2025

Wagenborg Passagiersdiensten





Inleiding

Voor u ligt het Vervoerplan 2025. De evaluatie van de 5-kwartiersdienst Ameland- Holwert als gevolg van de maatregelen door de verslechterende vaargeul heeft plaatsgevonden en geleid tot de handhaving van deze dienstregeling voor het komende jaar. Ook de beperkte maatregelen voor de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog zullen gehandhaafd blijven. Dit Vervoerplan is gebaseerd op de bereikbaarheid volgens deze kaders en is samengesteld conform hoofdstuk 2, artikel 5 van de Vervoersconcessie Waddeneren Oost.

In dit Vervoerplan leest u hoe Wagenborg Passagiersdiensten (WPD) in 2025 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 2025 zullen, behoudens het verder implementeren van het reserveren voor personen, beperkt zijn. Zekerheid voor de reiziger en inzetbaarheid van het materieel zijn hierbij uitgangspunten. Door de 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 veerdiensten naar de Wadden zullen de bestaande aspecten van de dienstverlening verder worden uitgewerkt en verbeterd.

In 2025 zal het project "Natuurlijk Bereikbaar" worden afgerond en een goed onderbouwd beeld geven van de mogelijkheden voor een verder te ontwikkelen toekomstbestendig vervoersconcept. De genomen maatregelen in 2023 als gevolg van de verslechterende vaargeul hebben veel teweeggebracht 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 Consumentenplatform, 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 2025.

Wagenborg Passagiersdiensten
Ger van Langen, directeur

Nes (Ameland), 31 juli 2024

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



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 Klanttevredenheidsonderzoeken CROW in opdracht concessieverlener
 - Ameland
 - Schiermonnikoog
- III Tevredenheidsonderzoek reizigers Stenden in opdracht WPD

Indien de aannames of uitgangspunten voor 2025 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.

Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de wijzigingen die WPD heeft gerealiseerd in 2024, gevolgd door een beschrijving van de initiatieven voor 2025.

Wat hebben we gerealiseerd in 2024

We hebben het volgende weten te realiseren:

Voortzetting 5-kwartierdienst Ameland - Holwert

In september 2023 stemde Staatssecretaris Heijnen in met het verzoek van WPD om tijdelijk een 5-kwartierdienst te varen tussen Ameland en Holwert als gevolg van de conclusies uit het vervolgonderzoek van het MARIN. WPD voelde zich gedwongen maatregelen te nemen door de verslechterde vaargeul. De aangepaste dienstregeling, die in eerste instantie van kracht was van 8 september 2023 tot en met 31 december van dat jaar, is ongewijzigd voortgezet in 2024. De evaluatie van de 5-kwartiersdienst heeft plaatsgevonden en geleid tot de handhaving van deze dienstregeling voor de komende jaren. Dit geldt zowel voor de veerdienst als sneldienst. De 5-kwartierdienst maakt het mogelijk dat schepen elkaar veilig passeren in de vaargeul. Afhankelijk van de waterstand ligt één schip stil bij het passeren. Bij voldoende water in de vaargeul kunnen de schepen elkaar varend passeren. Deze dienstregeling is mede mogelijk gemaakt doordat Rijkswaterstaat passeervakken heeft gerealiseerd en heeft voorzien van boeien. Ook voert Rijkswaterstaat buiten de geul peilingen uit om de ontwikkelingen van de vaargeul nauwgezet te monitoren.

Bezorgdheid over vaargeul en veiligheid blijven

De grote zorgen van Wagenborg om de veiligheid van de vaargeul blijven ook de komende tijd actueel. Door het dichtslippen van de vaargeul zijn de breedte en de diepte van de geul te beperkt om onder alle omstandigheden een veilige overtocht mogelijk te maken, het meest recente rapport van het MARIN bevestigt dit. Dit geldt voor grote delen van de vaargeul en dat zal ook in de toekomst niet veranderen.

Invoering reserveren voor personen

Vanaf 1 januari 2024 is reserveren voor passagiers, fietsen en motoren op de beide veerdiensten ingevoerd. Deze maatregel was noodzakelijk om de capaciteit te reguleren en de veiligheid te waarborgen, met name in het licht van de vaargeul-problematiek en de capaciteitsuitdagingen.

In lijn met de aanbevelingen uit het MARIN-rapport kan het tweede schip pas ingezet worden bij waterstanden van -1 meter 30 minus NAP en hoger. Door de getij-afhankelijke inzet van het

tweede schip kan het zijn dat er in de ochtend meer schepen varen (HW) dan in de middag (LW), dit komt ook doordat wind invloed heeft op de astronomische getijbeweging. Daarom moeten reizigers beter (en vooraf) worden gespreid over de beschikbare capaciteit.

Reserveren voor personen is een grote verandering voor onze organisatie. De reis van passagiers is hiermee veranderd van vrij reizen, waarbij voetgangers op elke gewenste afvaart aan boord van onze veerdiensten konden stappen, naar reserveren van een datum en tijd, voor zowel de heen- als terugreis. De huidige 5-kwartier dienstregeling houdt voor Ameland in dat één schip niet zeven, maar zes keer per dag vaart vanaf zowel het eiland als het vasteland en dat het tweede schip afhankelijk van tij (tot een laagwaterstand van - 1,30 meter onder NAP) wordt ingezet tot vier keer per dag. Reizigers moet daarom beter (en vooraf) worden gespreid over de beschikbare capaciteit. Het invoeren van reserveren zorgt dat we zeker zijn dat we bij hoog water in de ochtend en laag water aan het einde van de dag alle reizigers van het eiland af kunnen vervoeren. Zonder reserveren is dat niet altijd mogelijk en dat moeten we te allen tijde zien te voorkomen.

Daarnaast pakt reserveren de 'fietsproblematiek' aan, want er wordt op hele drukke dagen mee voorkomen, dat er te veel fietsen worden aangeboden in relatie tot de beschikbare dekruimte.

Verbeteringen in faciliteiten

Naast operationele veranderingen werden er ook verbeteringen doorgevoerd in parkeerfaciliteiten en bagagevervoer. Dit omvat onder andere het online betalen van parkeertickets voor Holwert. Reizigers kunnen nu naast de betaling bij de automaat of slagboom gemakkelijk online betalen via wpd.nl/parking. Er zijn 5 elektrische bagagetrekkers in gebruik genomen voor duurzaam vervoer en op het binnendijkse parkeerterrein P2 zijn parkeerplekken volledig verhard, zodat dit terrein ook in natte perioden goed is te gebruiken.

Technologische vooruitgang

Technologische vooruitgang zien we terug in upgrades, zoals een nieuwe dynamische lichtkrant P1 Holwert en facilitering van betaling met creditcard van het opladen van elektrisch geparkeerde auto's. Veiligheidsmaatregelen zijn genomen samen met andere veerdiensten na overleg van het CRVV over

het thema 'transport elektrische voertuigen op veerdiensten Waddenzee'. Het is gebleken dat het grootste risico op brand

ontstaat tijdens het opladen, daarmee wordt het opladen van elektrische fietsen aan boord niet langer gefaciliteerd.

Toelichting 'Statistieken, vergelijk van 2021 tot en met 2023'				
		2023	2022	2021
Aantal afvaarten	AH v.v.	6.167	6.960	6.896
	AH sneldienst v.v.	4.569	5.179	4.952
	LS v.v.	3.638	3.654	3.676
	LS sneldienst v.v.	3.280	3.225	2.725
	Totaal	17.654	19.018	18.249
Aantal vertraagde afvaarten >10 min.	AH v.v.	1289	2105	1.619
	%	20,9%	30,2%	23,5%
	-/- Overmacht %	1,09%	4,1%	8,9%
	LS v.v.	7	6	16
	%	0,2	0,2	0,4%
	-/- Overmacht %	0,05%	0,03%	0,2%
	AH sneldienst v.v.	164	0	0
	%	3,6%	0	0,09%
	-/- Overmacht %	0,39%	0	0,0%
	LS sneldienst v.v.	9%	7	8
	%	0,27%	0,2%	0,3%
	-/- Overmacht %	0,21%	0,2%	0,3%
	Totaal	1469	2118	1.643
	%	8,32	11,1%	8,9%
	-/- Overmacht tot. %	1,92	1,5%	3,4%
Klachten	AH	108	44	40
	LS	18	21	59
	AH sneldienst	18	7	
	LS sneldienst	4	3	
	Totaal	148	75	99
Aantallen (enkele reis)	Pax AH	715.369	744.950	702.517
	Pax SD AH	65.170	69.429	64.073
	Auto AH	92.914	101.562	104.144
	Vracht AH (meters)	118.594	119.063	122.451
	Pax LS	329.230	337.349	331.435
	Pax SD LS	23.307	25.156	20.815
	Auto LS	6.911	6.839	7.010
	Vracht LS (meters)	29.934	31.019	36.744
Procentueel aantal klachten /pax vv		0,01%	< 0,01%	0,01%

Renovatie en onderhoud veerhavens

Ook in 2024 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. WPD als Friese Waddenvaar scoort voor Ameland – Holwert een totaalbeoordeling van 7.6. Dit is lager dan de 8.3 het jaar voorafgaand, een logische daling gelet op de genomen maatregelen in 2023 rondom de verslechterde vaargeul. Opvallend resultaat is de lagere waardering van stiptheid en frequentie, beide verband houdend met de vaargeulproblematiek. Deze afgenomen klantwaardering van Ameland leidt, zoals beschreven staat in de concessie, tot het schrijven van een verbeterplan vanuit WPD richting het ministerie van IenW.

Het eindcijfer voor Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. laat daarentegen een stijging zien, namelijk 8.4 in 2022 naar een 8.5 in 2023.

Daarnaast kennen we het jaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek door het European Tourism Futures Institute (ETFI), verbonden aan NHL Stenden Hogeschool in opdracht van WPD zelf. Beide klanttevredenheidsonderzoeken over 2023 zijn als Bijlage II en III aan dit Vervoerplan toegevoegd.

Project 'Natuurlijk, Bereikbaar!'

Nadat in 2023 tijdens een themaweek wensen voor de toekomst in beeld gebracht zijn, is er in 2024 gewerkt aan een rekenmodel. Dit rekenmodel heeft als doel om verschillende mogelijke vervoersconcepten door te rekenen. Dit model is besproken met de adviesorganen. Samen met een gerenommeerd scheepsontwerp bureau is nagedacht over mogelijke dimensies van mogelijke toekomstige schepen.

Website

In 2024 zijn de betaalwijzen Google Pay en Apple Pay toegevoegd aan de reeds bestaande betaalmogelijkheden op de website. Op de tickets die door passagiers bij één van de ticketzuilen in de terminals te Holwert en Lauwersoog aangeschaft kunnen worden, staat een zogeheten wijzigingscode vermeld. Hierdoor is de klant in staat om zonder invoering van een e-mailadres de reservering online te wijzigen via de website. Bij uitval van een afvaart krijgt iedere klant die gereserveerd stond voor die afvaart, een e-mail en SMS, waarin aangegeven wordt dat de klant de reservering zelf kan wijzigen naar een nieuwe vertrektijd. Er zijn diverse scenario's, o.a. afhankelijk of het uitval van een heenreis of terugreis betreft.

Toelichting 'Statistieken, vergelijk van 2021 tot en met 2023'

Dit overzicht betreft een vergelijking tot en met 2023. Het aantal afvaarten is in 2023 in vergelijking met 2022 in totaal gedaald met 1.364 (7,7%). Dit heeft te maken met de genomen maatregelen naar aanleiding van de onveilige vaargeul. Bij Lauwersoog – Schiermonnikoog zien we zowel bij de veerdienst als sneldienst een stabilisatie in het aantal afvaarten. De daling heeft betrekking op de dienst Ameland – Holwert.

In de cijfers over het aantal vertraagde afvaarten zien we voor de veerdienst Ameland - Holwert een duidelijke daling. In 2023 waren er van de 6.167 afvaarten 1.289 vertraagd (> 10 minuten). Het percentage vertraagde afvaarten Ameland - Holwert (> 10 minuten) is gedaald van 30,2% in 2022, naar 20,9% in 2023. De invoering van de 5-kwartierdienst komt hier heel duidelijk in beeld. De sneldienst Ameland - Holwert laat in 2023 voor de eerste keer 3,6% vertraagde afvaarten zien (>10 minuten). Dit heeft te maken met de verslechterde vaargeul en de genomen maatregelen. Het aantal vertraagde afvaarten Lauwersoog – Schiermonnikoog blijft zowel bij de veerdienst als sneldienst in 2023 op hetzelfde lage niveau als voorgaande jaren. Minus overmachtssituaties bedraagt het percentage vertraagde afvaarten overall nu 1,92%.

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 0,06%. Voor de sneldienst Ameland - Holwert bedraagt dit in 2023 2,97% en voor Lauwersoog - Schiermonnikoog 0,18%.

Het aantal klachten op de lijn Ameland - Holwert v.v. bedroeg in 2023 108, in 2022 waren er 44 klachten. Ook bij de sneldienst zien we een stijging van het aantal klachten, van 7 in 2022 naar 18 in 2023. De stijging van het aantal klachten heeft alles te maken met de genomen maatregelen rondom de verslechterde vaargeul. Voor de lijn Lauwersoog - Schiermonnikoog geldt overall een lichte daling van het aantal klachten. Ondanks de toename van het aantal klachten op de lijn Ameland – Holwert kan worden gesteld, dat het aantal klachten procentueel ten opzichte pax v.v. op hetzelfde niveau blijft van 0,01%.

Zagen we na de coronapandemie in 2022 weer een stabiele stijging in aantallen passagiers (PAX), over 2023 zien we een lichte daling. Tenslotte valt ook de lichte daling in 2023 in autovervoer op de dienst Ameland - Holwert op.

Het kan zijn dat er een groot aantal reserveringen gewijzigd of geannuleerd moeten worden, met als gevolg dat klanten hun betaling ook terug dienen te ontvangen. Het proces dat dit regelt is zo veel mogelijk geautomatiseerd en geoptimaliseerd. De opties om reserveringen online te wijzigen of te annuleren, worden prominenter in beeld gebracht op de homepage van wpd.nl.

In het Afvaartenoverzicht op wpd.nl wordt sinds begin 2024 voor beide routes Ameland-Holwert v.v. en Lauwersoog-Schiermonnikoog v.v. niet alleen de beschikbare capaciteit voor personenauto's, maar ook voor voetgangers en rijwielen getoond.

In de loop van 2024 is het ook voor debiteuren mogelijk gemaakt om online te reserveren.

Ticketzuilen

Met de ingebruikstelling van het reserveren voor personen, is per 1 januari 2024 bij de bemande kassa's in de terminals te Holwert en Lauwersoog het accent van kaartverkoop naar dienstverlening en informatievoorziening verschoven. Het aantal ticketzuilen in de terminals is uitgebreid, waardoor er voldoende mogelijkheden zijn voor passagiers om last minute een reservering voor heen- en terugreis te maken.

Webcam

In voorjaar 2024 zijn er webcams in de havenkantoren van Holwert en Schiermonnikoog geplaatst.

Afvaartenschermen passagiersterminals

Door de introductie van reserveren voor personen, worden op de afvaartenschermen in de passagiersterminals net als in het Afvaartenoverzicht op wpd.nl de beschikbare capaciteit van personenauto's, rijwielen en voetgangers getoond.

De belangrijkste wijzigingen in 2025 ten opzichte van 2024

Net als in alle voorgaande jaren willen we er in 2025 voor staan dat reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog kunnen reizen op het niveau zoals in dit Vervoerplan wordt beschreven. Daarbij zien we dat de druk op systemen steeds verder toeneemt door externe beperkingen. Daarmee doelen we op de kwaliteit en afmetingen van de vaargeulen. Dit heeft een enorme impact en zorgt voor extra uitdagingen, zoals uitval van schepen en verminderde klanttevredenheid op de route Ameland – Holwert. WPD blijft zich onverminderd inzetten om de eilanden goed bereikbaar te houden. Er wordt rekening houdend met de externe beperkingen, volop gewerkt aan verbeterplannen om tegemoet te komen aan de behoefte van de reiziger en om de veiligheid en duurzaamheid van de diensten blijvend te waarborgen. Voor 2025 betekent dit focus op zekerheid voor de reiziger en inzetbaarheid van het materieel. We gaan in 2025 geen ingrijpende veranderingen doorvoeren.

Initiatieven 2025:

Continuering dienstregeling veerdienst en sneldienst

We gaan er in dit Vervoerplan van uit dat gelet op de problemen rondom de vaargeul de huidige 5-kwartierdienst Ameland – Holwert ook in 2025 de dienstregeling zal bepalen. De positieve reacties uitgewerkt in de 'uitkomsten evaluatie 5-kwartierdienst uitgevoerd door concessieverlener' bepleiten ook om hier vooreerst geen ingrijpende wijzigingen in aan te brengen. Uitbreiding van de dienstregeling in de vorm van eventuele extra afvaarten zal worden gecommuniceerd via het online afvaartenoverzicht. Zie hoofdstuk IV en V.

Aantallen passagiers naar de eilanden*

Passagiers	2013	2014	2015
AH	618.669	641.679	652.800
LS	295.693	317.549	317.582
Totaal	914.362	959.228	970.382
Vershil		4,9%	1,2%

Nieuw vervoersconcept

In 2025 zal de richting voor het vervoersconcept van de toekomst verder bepaald worden. Het ligt in de lijn der verwachtingen dat er dan ook een architect om schepen te ontwerpen gecontracteerd zal worden.

Digitale dienstverlening

De verdere aanpassing en verbetering van de digitale dienstverlening is een continu proces en zal dus ook in 2025 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.

CO²-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 is er mede door het CO² compensatiefonds op Ameland bijgedragen aan een Solar Stage tijdens het MadNes festival. De succesvolle televisieserie "De Oertocht" die uitgezonden wordt via Omrop Fryslân, heeft in 2024 ook aandacht besteed

aan duurzaamheid en het CO2-compensatiefonds.

Het voornemen om de systematiek van geld toekennen aan potentiële projecten in 2024 verder vorm en inhoud te geven is door omstandigheden niet gelukt. De wens om de passagier in de toekomst zelf zijn donatie toe te laten kennen aan een voorkeursproject blijft staan en in de komende tijd zal worden onderzocht wanneer dit gerealiseerd kan worden. Het is dan de bedoeling dat wanneer er genoeg geld in een 'spaarpotje' zit voor een bepaald project, het geld kan worden uitgekeerd. De selectiecommissie kan ook bepalen dat er een aanvulling nodig kan zijn om het project alsnog uit te voeren. Op deze manier kunnen de CO2-compensatiegelden beter en meer direct door de passagier toegekend worden.

reizigers van en naar de veerboot. Hier horen ook voldoende parkeergelegenheid en fietsstallingen bij. De overstaptijd van OV naar veerboot is in overleg met het Consumentenplatform Waddenveren Oost een belangrijk onderdeel van de afstemming met de busvervoerders, evenals de capaciteit. Communicatie tussen chauffeurs en bemanning wordt regelmatig geëvalueerd.

Betrokkenheid en interactie

WVPD wil los van de bestaande overlegstructuren onderzoeken hoe eilandbewoners en de eilandgemeenten meer kunnen worden betrokken bij toekomstige besluitvorming die hun dagelijks leven beïnvloed. In 2025 zullen hiervoor initiatieven worden ontwikkeld.

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Gem. groei 2012 - 2023	
673.447	670.668	711.157	721.759	545.541	702.517	744.950	715.369	12.411	2%
338.185	332.901	355.715	345.943	264.496	331.435	337.349	329.230	5.065	1,8%
1.011.632	1.003.569	1.066.872	1.067.702	810.037	1.033.952	1.082.299	1.044.599	17.476	1,9%
4,3%	-0,8%	6,3%	0,1%	-24,1%	27,6%	4,5%	-3,7%		

*) Vanaf 2018 is de sneldienst AH toegevoegd en vanaf 2019 ook de sneldienst I-S.

Reserveren voor personen, fietsen en motoren

Om lange wachttijden als gevolg van volle afvaarten te voorkomen en vervoersstromen beter te kunnen reguleren, is per 1 januari 2024 net als voor de sneldienst en voor personen-auto's het reserveren voor personen, fietsen en motoren ingevoerd op de veerdienst van en naar Ameland en Schiermonnikoog. Hiertoe is toegangscontrole geplaatst in de het havenkantoor van Nes. Het havenkantoor op Schiermonnikoog wordt samen met de revitalisatie van het haventerrein aangepakt en voorzien van toegangspoortjes. Zodat ook hier de toegangscontrole uitgevoerd kan worden en de logistiek verbeterd.

Om de dienstverlening nog verder te verbeteren, zal reserveren voor personen in 2025 verder ontwikkeld worden. Mogelijke aanpassingen volgen uit de suggesties die gedaan zijn vanuit de reizigers en de contacten vanuit de Klantenservice. De aanpassingen zullen voorzien in meer gemak en een beter overzicht voor de reiziger.

Ketenreis

in 2025 zal de rederij blijven afstemmen met de busvervoerders aan de wal en op de eilanden om ketenvervoer te borgen. Dit geldt voor alle vervoersmiddelen die gebruikt worden door de



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 2023 hebben vervoerd, bedroeg 1.044.599. Dat is een lichte daling van 37.700, oftewel van 3,7%.

Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd, is in 2023 met 10% gedaald t.o.v. 2022. In 2023 hebben wij in totaal 77.197 personenauto's van toeristen naar Ameland vervoerd. Hieruit blijkt dat minder toeristen met auto het eiland hebben bezocht.

Prognose 2024 - 2028

Passagiers	2024	2025	2026	2027	2028
AH	798.101	816.058	834.420	853.194	872.391
LS	360.469	368.580	376.873	385.353	394.023
Totaal	1.158.570	1.184.638	1.211.293	1.238.547	1.266.414
Groei*	2,25%	2,25%	2,25%	2,25%	2,25%

Ontwikkeling aantal vervoerde eilanders

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Ameland is in 2023 met 6,1% gestegen t.o.v. 2022. In 2023 hebben wij in totaal 82.880 eilanders van en naar Ameland vervoerd. Voor Schiermonnikoog is het aantal vervoerde eilanders met 4,6% gestegen. In 2023 hebben wij in totaal 27.002 eilanders van en naar Schiermonnikoog vervoerd. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Ameland is in 2023 praktisch gelijk gebleven t.o.v. 2022. In 2023 hebben wij in totaal 15.717 personenauto's van inwoners van Ameland vervoerd (retourreizen) en 5.371 personenauto's van inwoners van Schiermonnikoog (retourreizen), een lichte stijging t.o.v. 2022.

Sneldienst

In 2023 reisden in totaal 130.339 passagiers met m.s. Fostaborg op de dienst Ameland - Holwert v.v. Dat is een daling van 6,1% t.o.v. het jaar voorafgaand.

Ontwikkeling aantal vervoerde toeristen

Het aantal toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd in 2023 is met 5,2% gedaald t.o.v. 2022. In 2023 hebben wij in totaal 632.489 toeristen naar Ameland vervoerd. Het aantal vervoerde toeristen naar Schiermonnikoog is in 2023 met 3% gedaald t.o.v. 2022. In 2023 hebben wij in totaal 302.228 toeristen naar Schiermonnikoog vervoerd.

*) Op basis van de ontwikkelingen in het verleden wordt uitgegaan van een groei van 2,25% per jaar van de passagiersaantallen.

Op de m.s. Esonborg, de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v., hebben we in 2023 46.614 passagiers vervoerd. In 2022 waren dit 50.312 passagiers, een daling van 7,4%.

Voor de afvaart van 15.45 en 16.45 uur vanaf Ameland zien we telkens een bezetting van 100%, voor de vroege ochtend afvaart geldt bijna hetzelfde. Vanaf Lauwersoog geldt voor de 16.45 uur afvaart hetzelfde. De sneldiensten zijn niet meer weg te denken uit het totale vervoersaanbod. De huidige dienstregeling voorziet daarmee in een behoefte.

Pas op de plaats voor vakanties in eigen land

Na enkele jaren waarin de coronapandemie ons dwong dichter bij huis te blijven, kiezen dit jaar minder Nederlanders voor een vakantie in eigen land. Ondanks deze afname blijft Nederland een populaire bestemming voor Duitse en Belgische toeristen, aangezien ook onze ooster- en zuiderburen minder in eigen land op vakantie gaan.



De intentie om in 2024 op vakantie te gaan, is bij Nederlanders hoger dan een jaar geleden. Maar liefst 85% van de Nederlanders plant een vakantie dit jaar. Gemiddeld willen Nederlanders twee tot drie keer op vakantie gaan in 2024. Dit blijkt uit onderzoek van het NBTC. Voor 2024 is de verwachting dat Nederlanders vaker kiezen voor vakanties elders in Europa. Slechts 22% blijft dit jaar in eigen land, een daling ten opzichte van 2022 en 2021, toen dit percentage nog twee keer zo hoog was. Nederland blijft echter een aantrekkelijke bestemming voor onze buurlanden. Zo staat Nederland in de top vijf van favoriete vakantiebestemmingen voor zowel Belgen als Duitsers, aldus het NBTC. (bron: NBTC Vakantiemonitor).

Groei binnenlandse markt vlakkt af

Volgens het NBTC is de binnenlandse vakantiemarkt na de pandemie weliswaar gegroeid, met een niveau dat 13% boven dat van 2019 ligt. Echter, deze groei zwakt nu af en keert terug naar het pre-pandemische groeipad, terwijl buitenlandse vakanties iets toenemen.

Invloed weersomstandigheden

Tot slot geeft 39% van de door het NBTC ondervraagden aan dat de kans op extreme weersomstandigheden hun vakantiekeuze beïnvloedt. Dit beeld wordt bevestigd door de natte zomer van 2023, waarbij er minder toerisme op de Waddeneilanden was. Merk Fryslân, de stichting voor de promotie van Fryslân, berekende dat het aantal toeristen in juli en augustus 2023 naar schatting met zo'n 5% was afgenomen. De natte zomer is hierbij een doorslaggevende factor geweest. De eilanden zullen volgens deze cijfers en trends in trek blijven, een stabiel groeipad is de komende jaren zeker realistisch.

Prognose marktontwikkeling

Om een goede prognose te kunnen maken laten we de extreme daling en groei rondom de coronaperiode buiten beschouwing. In de periode van 2013 t/m 2023 is het aantal vervoerde toeristen naar Schiermonnikoog en Ameland gestegen met 23,9% (218.714). Voor Ameland met 26,2% (161.870) en Schiermonnikoog ruim 19,2% (56.844). De gemiddelde groei over de afgelopen 10 jaar bedraagt voor Ameland 2,6% per jaar en voor Schiermonnikoog 1,9% per jaar. Deze inzichten over de periode 2013 t/m 2023 leiden voor ons tot een stabiele prognose van de ontwikkeling van de vervoersvraag naar Schiermonnikoog en Ameland voor de komende vijf jaren (zie tabel).

Opmerking: de gemeenteraad van Ameland heeft op 30 oktober 2023 de vervoersvisie "Vervoer in harmonie met eilandwaarden en seizoenen" vastgesteld. De uitwerking van deze visie kan leiden tot maatregelen van de gemeente die invloed hebben op de vervoerstromen.

NB: De betreffende percentages voor 2024 t/m 2028 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.

2025	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 2025*

- Ameland - Holwert:
5.750 afvaarten x 1.200 pax = 6.900.000
- 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 onder andere te maken met de sterke groei in het vervoerde aantal fietsen. De invoering van reserveren voor personen, fietsen en motoren per 1 januari 2024 voorziet in de oplossing van deze problematiek.

Op basis van eerdere gegevens is de maximale vloot-capaciteit in combinatie met de dienstregeling voorsnog 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 en HSEQ
- 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 / 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

De vaargeulen in de Oostelijke Waddenzee zijn extreem dynamisch en vergen meer en meer onderhoud. Onderzoeken geven aan dat de situatie naar de toekomst niet verbeterd, maar juist meer onderhoud vergt om de vaargeulen op de overeengekomen breedte en diepte te krijgen. Dit heeft ook geleid tot de maatregelen in 2023. In samenwerking met het ministerie van I&W en Rijkswaterstaat is er door het MARIN onderzoek gedaan naar wat de omstandigheden zijn en bij welke waterstanden een veilige afwikkeling van de dienstregeling kan plaatsvinden. Het onderzoek voor de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog wordt eind 2024 afgerond. Om het mogelijk te maken de tweede boot in te zetten op de dienst Ameland - Holwert zijn er passeervakken gemaakt. Om het passeren onder de meeste omstandigheden mogelijk te maken, is besloten een 5- kwartiersdienst in te stellen. Inmiddels is deze maatregel geëvalueerd en alle partijen zien voordelen van deze ingreep. Alhoewel de vaarwegbeheerder grote inspanningen verricht om de breedte en diepte van de vaargeul op de afmetingen te krijgen die opgenomen zijn in het Waddenbeheerplan, worden de overeengekomen breedte en diepte over de gehele vaargeul structureel niet gehaald. De eerder genomen maatregelen blijven dan ook van kracht.

De WPD-dienstregeling loopt van 1 januari tot en met 31 december 2025. Deze dienstregeling is over de afgelopen decennia tot stand gekomen. En heeft geleid op vraag en aanbod een balans bereikt van maximale flexibiliteit en inzetbaarheid. De verwachting is, zoals hiervoor beschreven, dat de vervoersbehoefte geen grote veranderingen zal ondergaan de komende jaren. Extrapolatie van de vervoersontwikkeling geeft dit aan. Daarnaast is er voldoende capaciteit in het huidige aanbod. Voor de dienstregeling 2025 wordt verwezen naar hoofdstuk IV. Zoals eerder verwoord gaan we voor 2025 uit van een bereikbaarheid gebaseerd op een '5-kwartier dienstregeling'.

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 werf beurten van de schepen. De in 2022 gestarte aanvulling met de inzet van een charterschip tijdens de reguliere onderhoudsperiode van de sneldiensten Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog is helaas niet meer mogelijk en er is momenteel geen schip beschikbaar om deze dienst over te nemen. In overleg met de concessieverlener wordt gezocht naar een structurele oplossing om de continuïteit van de sneldienst te waarborgen en zeker te stellen voor 2025 en verder.

Bij onvoorziën 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.

Personeel en organisatie en HSEQ

WPD is gecertificeerd 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 ook 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 en 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 organisatiestructuur 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 jaarlijks 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.

Deze thema's liggen in lijn 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 Fostaborg wordt daarom geworven op Ameland.

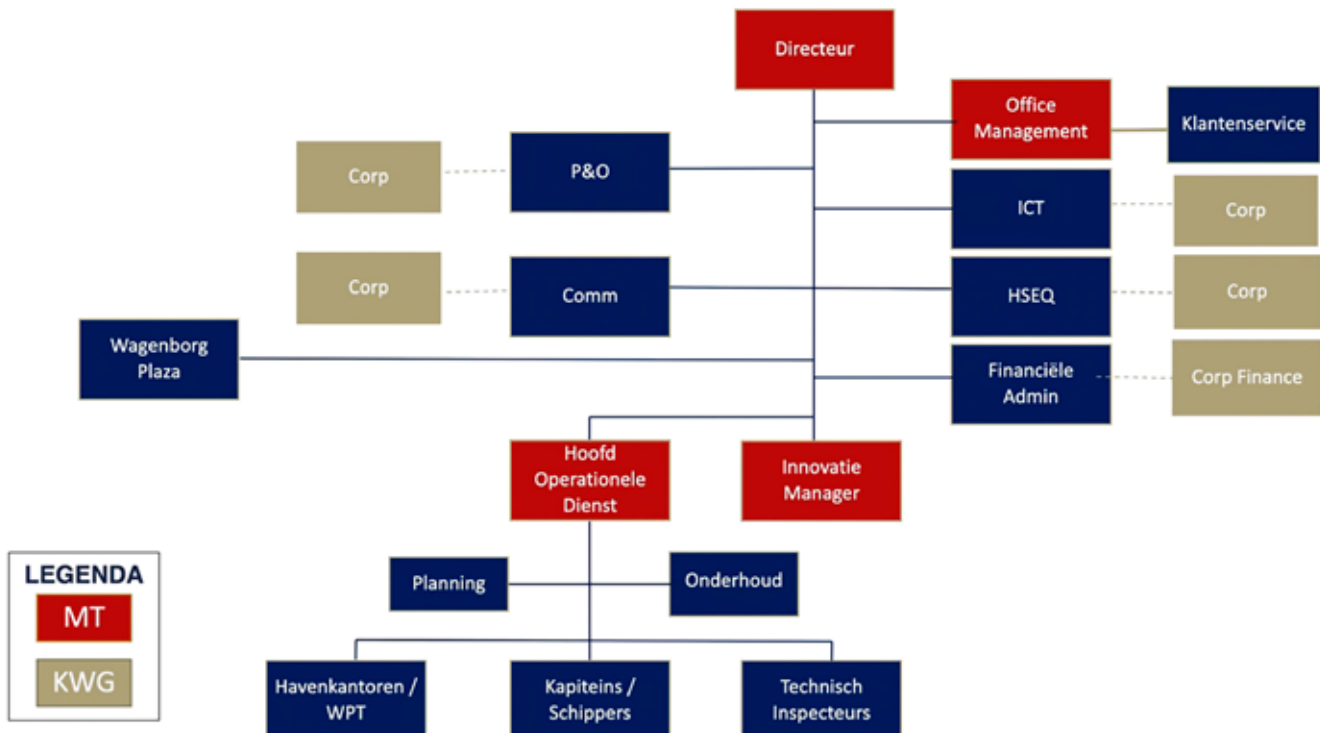
Bedrijfsmilieuplan

In 2019 hebben wij een Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. De doelstellingen uit dit Bedrijfsmilieuplan zijn begin 2022 geëvalueerd. Na evaluatie van het Bedrijfsmilieuplan 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 (Bedrijfsmilieuplan 2023-2025).

Klantenservice anno 2025

De verwachtingen van klanten zijn behoorlijk veranderd de afgelopen jaren. Hierdoor komt de lat voor het verlenen van service aan klanten steeds hoger te liggen. Dit geldt voor zowel de kennis, mogelijkheden en service gerichtheid van de medewerkers als voor het gebruik gemak van de digitale mogelijkheden en de bereikbaarheid.

Er zijn klanten die graag persoonlijk geholpen willen worden. Er zijn ook klanten die niet direct om hulp willen vragen. Uitstekende klantenservice betekent ook dat je mensen in de gelegenheid moet stellen zichzelf te helpen. Die mogelijkheid wordt 24 uur per dag en 7 dagen per week online gegeven. Voor complexe vraagstukken is de Klantenservice 365 dagen per jaar bereikbaar. Per jaar handelt de Klantenservice gemiddeld 120.000 telefonische contacten af, naast de vele vragen die worden gesteld via de website, e-mail of in de chat.



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". Op dit moment wordt de service aan klanten voor het grootste deel verzorgd door medewerkers van de Klantenservice en ter plaatse aan de servicebalies van de havenkantoren op Ameland, Holwert, Lauwersoog en op Schiermonnikoog door de aanwezige verkeersleiders. De Klantenservice wordt ondersteund door het office-management, secretariaat, communicatie en applicatiebeheerder.

Buiten openingstijden van de Klantenservice kunnen ook vragen worden gesteld aan "Chatbot" de digitale vraagbaak van WPD. Wanneer de reiziger er via de website niet uitkomt, helpen we de klant op weg door persoonlijke begeleiding via een meekijkfunctie.

Reserveren voor personen

Met ingang van 2024 is het reserveren voor personen, fietsen en motoren ingevoerd. Dit om lange wachttijden als gevolg van volle afvaarten te voorkomen en vervoersstromen betere te kunnen reguleren. In 2025 zullen we dit proces verder gaan optimaliseren, waarbij gekeken wordt naar;



- Het aanpassen van de tarievenstructuur van retourtarieven naar enkele reis tarieven
- De mogelijkheid online op rekening te kunnen reserveren mogelijk maken voor debiteuren

Communicatie

Om het imago, de tevredenheid en het vertrouwen van de organisatie, passagiers en stakeholders te beschermen, is voortdurende aandacht voor communicatie essentieel. Door onze ervaringen in het verleden weten we dat onvoorziene omstandigheden aanzienlijke gevolgen kunnen hebben. Dit is de afgelopen jaren helaas bevestigd tijdens de coronacrisis, door de vaargeulproblematiek en tijdens het onderhoud van de haventerreinen. In 2023 heeft het imago van het bedrijf een flinke deuk opgelopen door maatregelen in verband met de vaargeulproblematiek. Deze gebeurtenissen hebben WPD naast financiële schade ook aanzienlijke reputatieschade toegebracht.

Voor een familiebedrijf als WPD, dat trots is op de kwaliteit en betrouwbaarheid van zijn dienstverlening, wegen deze gebeurtenissen en de gevolgen ervan extra zwaar. WPD heeft al ruim een eeuw diepe verbondenheid met Schiermonnikoog en Ameland. Onze betrokkenheid met de twee eilanden is - en blijft - groot.

Door toenemende sedimentatie van beide vaarroutes wordt het verstrekken van actuele reisinformatie en zorgvuldige communicatie steeds belangrijker. Dit doen we volgens het Interne- en Externe Communicatieplan 2021 - 2025. We blijven vasthouden aan wat goed werkt en passen aan waar nodig en gewenst, om iedereen een prettige reiservaring te bieden. De twee rapporten hebben elk een ander doel en benadering, maar het overkoepelende hoofddoel is effectieve communicatie

om het imago te verbeteren, zowel intern als extern. De komende jaren zullen we nauwgezet volgen wat er vernieuwd en verbeterd kan worden om iedereen een aangename reiservaring te bieden. De volgende kernpunten zijn vastgesteld:

1. Tijdige en juiste klantcommunicatie via meerdere kanalen;
2. Tijdige en juiste medewerkerscommunicatie via meerdere kanalen;
3. Verhogen klanttevredenheid;
4. Verhogen medewerkersbetrokkenheid en sociale veiligheid;
5. WPD als duurzame organisatie (MVO);
6. Vergroten zichtbaarheid van WPD.

De communicatie verloopt langs deze speerpunten, waarbij kwaliteit, betrouwbaarheid, innovatie en duurzaamheid centraal staan.

Concrete acties:

- We herschrijven onze communicatie naar een laagdrempelig niveau, waarbij we van de "U"-vorm naar de "je"-vorm gaan;
- Op basis van verschillende onderzoeken beoordelen we de mogelijkheden om de reisbeleving van de klant en medewerkerstevredenheid verder te verbeteren;
- We ontwikkelen nieuwe etickets met duidelijke instructies per soort inschepingskaart (voetganger veerdienst, sneldienst, fiets- en voertuigreserveringen en groepsaanmeldingen);
- We verbeteren bewegwijzering en reizigersinformatie bij de havenkantoren;
- We verbeteren onze "Communicatiecockpit" zodat vanuit de stuurhut vertragingen en meldingen rechtstreeks naar de website en publiciteitsschermen in de havenkantoren verzonden worden. Zo is de meest actuele informatie als eerste op de belangrijkste plekken beschikbaar;
- Naast een klanttevredenheidsonderzoek vanuit de concessie,

onderzoeken wij vanuit WPD ook de klanttevredenheid in samenwerking met Stenden University;

- We schrijven medewerkerstevredenheidsonderzoeken (MTO) uit;
- We organiseren regelmatig online webinars voor medewerkers om zoveel mogelijk personen te bereiken en betrokken te blijven bij de organisatie.

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 2024

- Ingebruikstelling reserveren voor personen – aanpassingen in BOOKIT en op website in het bestelproces gerealiseerd;
- Uitbreiding aantal ticketzuilen in Holwert en Lauwersoog.
- Ingebruikname toegangscontrole Nes Ameland;
- Vernieuwing van televisieschermen in de havenkantoren ten behoeve van Wagenborg TV en de afvaartschermen;
- Webcams geplaatst op de havenkantoren Lauwersoog, Schiermonnikoog en Holwert om een 24/7 live beeld te tonen van de veerhavens;
- Mogelijkheid om online te betalen voor parkeertickets in gebruik genomen, zodat er bij vertrek direct uitgereden kan worden op basis van kentekenherkenning om de doorstroom te bevorderen – passagiers worden via Wagenborg TV in de terminals en op de veerboten, en via bebording op het parkeerterrein op deze mogelijkheid gewezen;
- Optimalisatie van het in 2023 in gebruik genomen queueing systeem op wpd.nl, waardoor bij extreme drukte bezoekers in een wachtrij geplaatst kunnen worden;
- Optimalisatie van de in 2023 in gebruikgenomen chatbot op wpd.nl, die 24/7 beschikbaar is, naast de huidige chat. De chatbot is in staat een deel van de vragen van de klanten snel te beantwoorden, zonder dat er gewacht hoeft te worden op een beschikbare medewerker;
- Uitbreiding parkeersysteem P2 te Holwert.

Wat staat er te gebeuren in 2025

- Doorontwikkelen van het online bestelproces en nieuwe functionaliteiten toevoegen zodat klanten eenvoudiger hun tickets kunnen bestellen en afvaartinformatie kunnen inzien;
- Meer realtime data tonen op dashboard Klantenservice ten behoeve van de informatievoorziening;
- Ingebruikstelling Wagenborg-app.

Gebouwen en terreinen

Op het gebied van gebouwen en terreinen zijn de volgende zaken van belang om te benoemen.

Wagenborg Parkeerterreinen

Vanwege de toenemende drukte op onze parkeerlocaties wordt P2 ook steeds vaker gebruikt buiten het traditionele hoogseizoen. Bij regen bleek de ondergrond te drassig en ondervonden onze passagiers hier hinder van. Voertuigen zakten weg en moesten worden weggesleept en het schoeisel van de reizigers had ook te leiden. Hierdoor was het noodzakelijk om P2 te sluiten bij kans op regen wat ervoor zorgde dat er onvoldoende parkeercapaciteit was.

Afgelopen winterperiode hebben we het achterste gedeelte voorzien van een beter draineersysteem en zijn de parkeerplaatsen verhard met groenstenen waardoor het natuurlijke karakter van het terrein behouden blijft. Komende winter zijn wij voornemens het overige gedeelte van P2 op dezelfde manier aan te pakken zodat P2 het gehele jaar gebruikt kan worden.

Ook zullen we dit jaar een extra in /uitrit bij P2 realiseren zodat we een betere doorstroom hebben het parkeerterrein op en af. Dit zal helpen om opstoppingen op de toevoerwegen te beperken.

Wagenpark

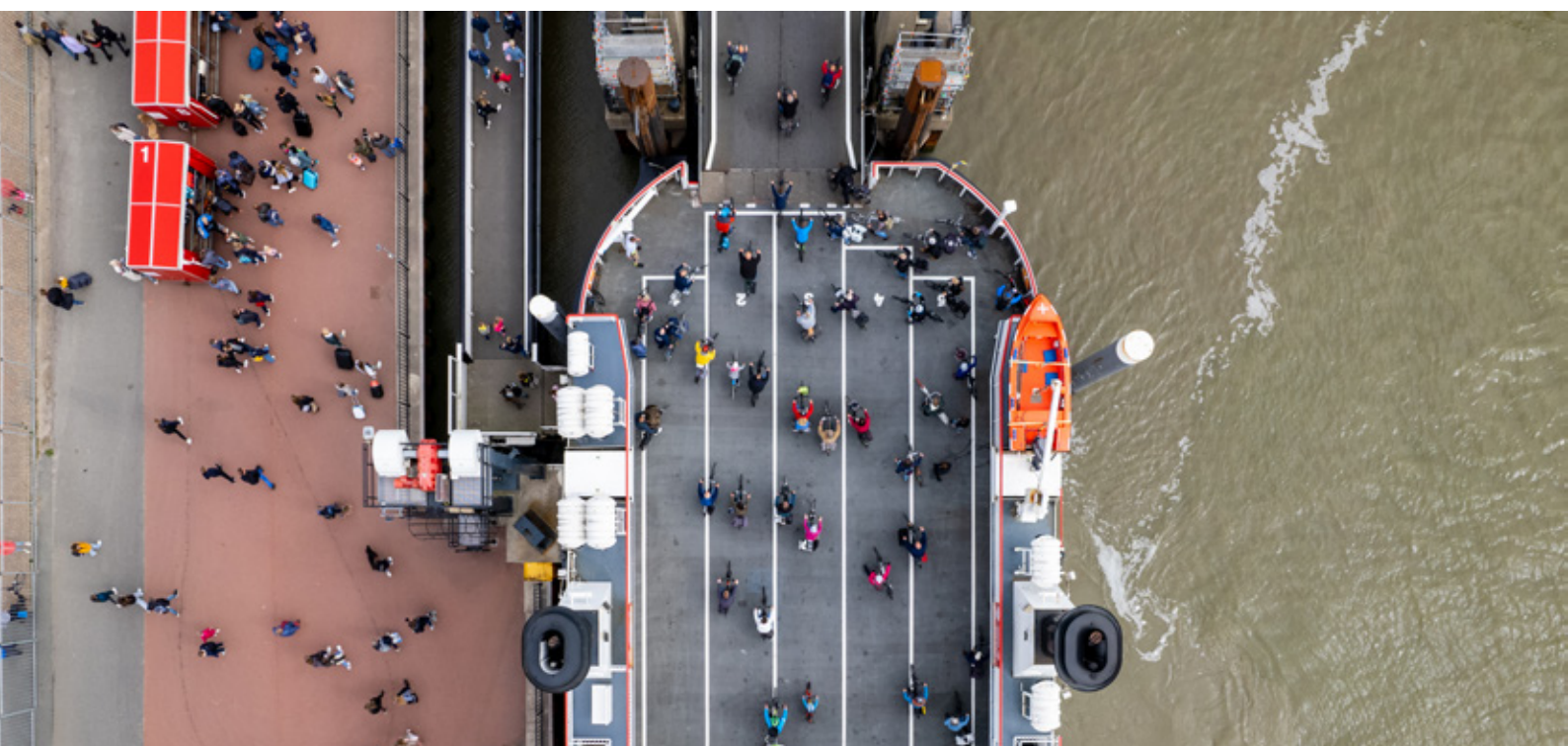
Binnen WPD zijn we druk bezig alle bedrijfsauto's te vervangen door volledig elektrische voertuigen. Dit jaar zijn de pendelbus van het parkeerterrein, de bus van de technische dienst en de bedrijfsauto op Schiermonnikoog vervangen door elektrische voertuigen. Volgend jaar zullen we de diesel heftruck vervangen voor een elektrische en dan is het gehele wagenpark elektrisch. Ook zijn er dit jaar 5 nieuwe bagage trekkers in gebruik genomen. Voor volgend jaar staat groot onderhoud voor de overige trekkers op de planning.

Havenkantoren

De havenkantoren en haventerreinen op de eilanden moesten worden aangepast vanwege het invoeren van reserveren voor personen, fietsen, etc. Op Schiermonnikoog zijn de aanpassingen momenteel on hold. Dit vanwege de revitalisatie van het geconcessioneerde gedeelte van de veerdam op Schiermonnikoog door RWS. Dit zal eind augustus 2024 van start gaan. Wij zullen deze revitalisatie gebruiken om het haventerrein en het terminalgebouw geschikt te maken voor de validatie van de vervoersbewijzen op het eiland.

In het havenkantoor van Nes op Ameland en het omliggende haventerrein zijn momenteel tijdelijke voorzieningen voor de validatie van de vervoersbewijzen in gebruik, deze zullen we voor het volgende zomerseizoen gaan vervangen voor permanente voorzieningen. In Holwert is de revitalisering door RWS dit jaar eindelijk afgerond. In de terminal zijn kleine aanpassingen gedaan ten behoeve van het online reserveren. In Lauwersoog zal de revitalisatie door RWS ook dit najaar starten, de verwachting is dat dit voor het voorjaar van 2025 volledig is afgerond. Ook in het havenkantoor van Lauwersoog zijn kleine aanpassingen doorgevoerd ten bate van het online reserveren.







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 2025 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 2025 ongewijzigd te laten t.o.v. de dienstregeling opgenomen in Vervoerplan 2024. Extra afvaarten (zie Hoofdstuk VII) bij drukte zijn online beschikbaar in het actuele Afvaartenoverzicht.

Sneldienst

Na afstemming met de adviesorganen en de busvervoerder is de dienstregeling van de sneldienst Ameland-Holwert v.v. licht gewijzigd t.o.v. de dienstregeling opgenomen in Vervoerplan 2024. Hierdoor is er een betere aansluiting op het OV naar Leeuwarden gerealiseerd en kunnen forensen en studenten makkelijker met het OV aan de wal verder reizen.

Dienstregeling / OV traject Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

Veerdienst





De dienstregeling van de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. is t.o.v. 2024 ongewijzigd. Extra afvaarten worden naar behoefte bij drukte ingezet. Het afvaartenoverzicht zal eerder dan tot nu toe gebruikelijk en ruim van te voren worden aangepast op de extra afvaarten. Op de bekende drukke dagen waar in de afgelopen jaren extra afvaarten zijn ingezet (Pasen / Hemelvaart / Pinksteren / wisseldagen in het hoogseizoen) wordt een twee-uurs dienstregeling ingepland waardoor er één extra afvaart in de ochtend en één extra afvaart in de middag beschikbaar wordt en er een betere spreiding van de mogelijkheden wordt geboden aan de reiziger.





Sneldienst

In 2025 is er geen uitbreiding van de dienstregeling van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. Zie m.b.t. tot dienstregeling ook pagina 13.

DIENSTREGELINGEN


VANAF 01-01-2025


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 <small>van 1-4 t/m 31-10</small>	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 <small>van 1-4 t/m 31-10</small>	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 2025

AMELAND - HOLWERT		SNELDIENST				VAARTIJD ca. 20 MINUTEN			
maandag t/m donderdag	06.15	07.30		09.15	12.30	15.45	16.45	18.15	20.00 <small>1-7 t/m 31-8</small>
vrijdag	06.15	07.30		09.15	12.30	15.45	16.45	18.15	20.00
zaterdag, zon- en feestdagen			08.00	09.15	12.30		16.45	18.15	20.00 <small>1-7 t/m 31-8</small>

HOLWERT - AMELAND		SNELDIENST				VAARTIJD ca. 20 MINUTEN			
maandag t/m donderdag	07.00	08.00		10.30	13.00	16.15	17.45	18.45	20.30 <small>1-7 t/m 31-8</small>
vrijdag	07.00	08.00		10.30	13.00	16.15	17.45	18.45	20.30
zaterdag, zon- en feestdagen			08.30	10.30	13.00		17.45	18.45	20.30 <small>1-7 t/m 31-8</small>

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.

DIENSTREGELINGEN VANAF 01-01-2025

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) / 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 2025 zijn nog niet bekend, mede gelet op het feit dat de maximale tariefruimte door de concessieverlener voor 2025 nog niet is vastgesteld. Deze tariefruimte zal worden overgenomen.

WPD zal deze tariefruimte als indexatie toepassen op de tarieven voor 2025. 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 2024, ook vanwege het nog niet bekend zijn van de toeristenbelasting 2025.





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, is per 1 januari 2024 het reserveren voor personen, fietsen en motoren ingevoerd.

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 personenauto vervoer voor de dienst Ameland - Holwert v.v.. Wanneer de bezetting van de dienstboot oploopt tot >60% en de weersvoorspelling goed is, wordt uiterlijk 2 dagen vooraf een extra afvaart ingezet in de vakantieperiodes. Daarnaast wordt op de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog op de bekende drukke dagen waar in de afgelopen jaren extra afvaarten zijn ingezet (Pasen / Hemelvaart / Pinksteren / wisseldagen in het hoogseizoen) een 2-uurs dienstregeling ingepland, waardoor er één extra afvaart in de ochtend en één extra afvaart in de middag wordt gevaren. De inzet van extra afvaarten wordt gecommuniceerd richting belanghebbenden, VW's en OV-bedrijven. Daarnaast worden de extra afvaarten gepubliceerd via het actuele afvaarten-overzicht 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

Algemeen

Voor het onderhoud van de schepen wordt gebruik gemaakt van het onderhoudsprogramma MX Suite 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 voorstuwning 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. M.s. Esonborg vervangt gedurende 3 weken m.s. Fostaborg op de sneldienst Ameland - Holwert v.v.

Voor de vertrekkerterminals wordt regulier en preventief onderhoud gepleegd aan de gebouwen en installaties. Het beheer en onderhoud van de opstelreinen en haveninstallaties ligt bij Rijkswaterstaat.

Wat hebben we in 2024 gerealiseerd?

M.s. Monnik heeft afgelopen jaar haar groot survey gehad en is weer voor 5 jaar gecertificeerd. Tijdens deze onderhoudsperiode zijn er achter de schermen en onderhuids een groot aantal reparaties doorgevoerd, waardoor zij de komende 5 jaar ingezet kan blijven worden op zowel de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog en de dienst Ameland - Holwert.

M.s. Rottum heeft dit jaar ook een langere werfperiode gehad dan gebruikelijk. Ook op de Rottum zijn er achter de schermen en onderhuids veel zaken aangepakt die ervoor zorgen dat ze de dagelijkse dienst tussen Lauwersoog en Schiermonnikoog betrouwbaar blijft uitvoeren.

De beide veerboten op de dienst Ameland - Holwert hebben hun regulier onderhoud gehad. Door de steeds verder dichtslibbende vaargeul merken we wel dat de Schottel pompjets welke gebruikt worden voor de voorstuwning, steeds sneller slijten. Hierdoor is er extra onderhoud aan deze pompjets nodig. Om de continuïteit van dienstverlening te kunnen blijven borgen hebben we een extra reserve pompjet aangeschaft. Hierdoor kunnen we tijdens de werfperiodes de pompjets sneller wisselen waardoor de onderhoudstijd aanzienlijk wordt verkort.

Innovatief coatingsysteem onderwaterschip m.s. Esonborg

Wanneer schepen in het water liggen, hechten zich verschillende levende organismen aan de romp, zoals zeepokken, mosselen, algen en wieren. Deze aangroei verhoogt de weerstand door het water, wat kan leiden tot een toename van brandstofverbruik en uitstoot tot wel 30%. Daarnaast kan de aangroei zorgen voor corrosie, verstopte koelwaterinlaten en belemmering van nautische instrumenten. Daarom is het noodzakelijk schepen te beschermen met een antifouling verfsysteem.

Ontwikkelingen en innovaties

In het verleden waren antifouling systemen zwaar toxisch, maar recente ontwikkelingen hebben geleid tot minder milieubelastende alternatieven. Wagenborg Shipping onderzoekt nu of er coatingsystemen zijn die zonder toxiciteit schepen vrij kunnen houden van aangroei.

Ervaringen met ijsbreker coating

Wagenborg Shipping heeft ervaring opgedaan met een ijsbestendige coating, een glass flake 2-componenten systeem, toegepast op schepen in de Baltische Zee. Deze coating bleek zo glad dat het de schepen vrij hield van aangroei door de harde en gladde oppervlakken die het micro-organismen moeilijk maken zich te hechten.

Proef m.s. Esonborg

Tijdens de werfperiode van de Esonborg is het onderwaterschip gecoat met deze ijsbestendige coating. In de komende periode zal zorgvuldig gemonitord worden of deze coating ook in de Waddenzee effectief is zonder gebruik van antifouling.

Conclusie

De proef met de Esonborg heeft als doel een milieuvriendelijk alternatief te vinden voor traditionele antifouling systemen, waardoor de scheepvaart duurzamer kan worden.

m.s. Sier

Omschrijving	Data in 2025	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 2025	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 2025	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 2025	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 2025	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 2025	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 2015
m.s. Oerd	Eigendom	2003
m.s. Monnik	Eigendom	1985
m.s. Rottum	Eigendom	1985 / 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 voorrangregeling 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 de veerboten de maximale capaciteit op het certificaat laten aanpassen. De reddingsmiddelen aan boord van de Sier en de Oerd zijn geschikt voor 1.440 passagiers en aan boord van de Rottum en de Monnik is dat 1.120, terwijl er maximaal respectievelijk 1.200 en 1.000 passagiers worden toegelaten.

In de praktijk is er meestal voldoende plek aan boord voor voetgangers. Toch is 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, behoren ook wachtrijen bij de kassa tot het verleden.

Er wordt niet tot maximale capaciteit geboekt, zodat er ruimte overblijft voor eilander reizigers en er daarnaast altijd voldoende zitplaatsen beschikbaar zijn.

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 de reisbeleving van de reiziger zo min mogelijk beïnvloeden. Het is gebleken dat de 5-kwartiersdienst de betrouwbaarheid heeft verbeterd en het aantal vertragingen heeft doen afnemen. Dit is een positief kwantitatief gevolg voor de reiziger. Het voornemen is om de dienstregeling van

de veerdiensten Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog-Schiermonnikoog v.v. in 2025 dan ook praktisch ongewijzigd te laten ten opzichte van 2024.

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 het reserveren voor personen, fietsen en motoren heeft een gunstige uitwerking op de zekerheid van reizen. Het gemak van on-line reserveren en de verbeterde afhandeling van het proces is een kwaliteitsverbetering.
- De optimalisatie van de afstemming met de openbaar vervoersbedrijven aan de wal en op het eiland moet het ketenvervoer en de aansluitingen verbeteren.



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 verwachten.



XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen

Voor de wijzigingen opgenomen in de voorgaande hoofdstukken zijn geen alternatieven beschikbaar. De dienstregelingen zijn tot stand gekomen op basis van de afmetingen van de vaargeulen.



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

Hier de reacties van de adviesorganen en de reacties daarop:

Consumentenplatform Waddenveren Oost:

Met deze brief reageert het CWO op het concept Vervoerplan 2025 van WPD. In het overleg van het CWO met WPD van 31 mei hebt u een toelichting gegeven op dit vervoerplan en aangegeven dat er weinig veranderingen zijn. Het vervoerplan is vooral een voortzetting en een doorontwikkeling van de activiteiten die al in 2024 of eerder zijn ingezet. De 5-kwartiersdienstregeling op Ameland en de 3-uursdienst op Schiermonnikoog blijven gehandhaafd. In een nazending hebt u ons nog een aanpassing van de dienstregeling van de sneldienst op de route Ameland gestuurd. Het CWO ziet deze aanpassing als een verbetering voor de reizigers.

In het overleg van 31 mei hebt u aangegeven dat er afspraken gemaakt zijn met Arriva over de aansluiting van de veren op de busdiensten, zowel in Holwerd als op Ameland en Schiermonnikoog, en ook over de aansluiting bij de inzet van de tweede boot naar Schiermonnikoog. Omdat nog niet duidelijk is wie in 2025 het busvervoer in Fryslân gaat verzorgen adviseert het CWO u de bus/bootaansluiting ook met Qbuzz af te stemmen. Voor het overige adviseert het CWO positief op het Vervoerplan 2025.

Gemeente Ameland:

Op 28 juni hebben we van u het concept Vervoerplan 2025 in goede orde ontvangen en op 8 juli ontvingen we ook de aanvulling met betrekking tot de voorgestelde wijziging van de dienstregeling voor de sneldienst.

Met deze reactie geven we invulling als decentrale overheid aan de adviesrol overeenkomstig de Concessie Waddenveren Oost hoofdstuk II Artikel 5.6. Hieronder geven wij onze reactie op een aantal onderwerpen.

Dienstregeling veerdienst

Het is logisch dat u ook in 2025 de 5-kwartiersdienstregeling handhaaft. Het invoeren vorig jaar heeft de vertragingen van de veerboot fors doen afnemen, wat ook bevestigd is door de onafhankelijke evaluatie die onlangs in concept is gedeeld. Wij zien dat u in de vaste dienstregeling, net als in voorgaande

jaren, slechts één boot standaard inroostert. Van de tweede boot meldt u dat deze vaart afhankelijk van het getij. Wij adviseren u om ook de tweede boot in te plannen, om reserveringen op de afvaarten lang van tevoren mogelijk te maken. De afvaarten die vanwege de astronomische laagwaters beneden -1,3m NAP niet plaatsvinden zijn ook voor 2025 al bekend en beperkt in aantal.

De tekst: "de huidige 5-kwartier dienstregeling houdt voor Ameland in dat één schip niet zeven, maar zes keer per dag vaart vanaf zowel het eiland als het vasteland en dat het tweede schip afhankelijk van tij (tot een laagwaterstand van - 1,30 meter onder NAP) wordt ingezet tot vier keer per dag", wijkt af van de afspraken dat het aantal afvaarten bij voldoende waterdiepte tot maximaal 11 afvaarten op een dag gebracht kunnen worden, waarbij wij ons een verdere verhoging naar 13 afvaarten kunnen voorstellen.

Dienstregeling sneldienst

Met de voorgestelde lichte wijziging van de dienstregeling van de sneldienst, zijn wij tevreden. Wel maken we ons zorgen over het toenemend aantal vertragingen van de snelboot. Voor de snelboot betaalt de passagier een toeslag. Wij adviseren de concessienemer en de concessiegever om nader onderzoek te doen naar de oorzaken van deze vertragingen en de mogelijke oplossingen.

Aansluiting busvervoer

Graag zouden we een verbetering zien in de aansluiting tussen de veerdienst, sneldienst en voorafgaand of opvolgend busvervoer. De wachttijden zijn soms (onnodig) lang en ook horen we nog steeds klachten over een goede (krappe) aansluiting op papier, die in de praktijk (door niet wachten van bus of boot bij lichte vertraging) tot teleurstellingen leidt.

Gezamenlijke beeldvorming over vaargeul

Als college maken we ons zorgen over het aantal keren, de stelligheid en ook de eenzijdigheid van de opmerkingen in het vervoerplan over de staat van de vaargeul. Na veel commotie en veel onderzoek dachten we een gezamenlijke lijn te hebben gevonden over hoe met de bestaande uitdagingen om te gaan. Echter u schrijft (onder andere) "door het dichtslibben van de vaargeul zijn de breedte en de diepte van de geul te beperkt om onder alle omstandigheden een veilige overtocht mogelijk te maken, het meest recente rapport van het MARIN bevestigt dit. Dit geldt voor grote delen van de vaargeul en dat zal ook in de toekomst niet veranderen" en herhaalt dat meerdere keren als een probleem dat geheel buiten uw verantwoordelijkheid ligt. Na uw ingrepen in de dienstregeling vorig jaar, de daaropvolgende onderzoeken, en de beheersmaatregelen door Rijkswaterstaat bleek uw ingreep grotendeels niet nodig te zijn. Wij zijn van mening dat de concessieverlener, de vervoerder en de vaarwegbeheerder een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben om de bereikbaarheid te waarborgen, en gaan er vanuit dat het veiligheidsniveau acceptabel is.

Vorig jaar hebben we in een brief gevraagd om een afgesproken en vastgelegde werkwijze in het geval van een verslechtering van de vaarweg, om een herhaling van de dramatische gang van zaken in 2023 te voorkomen. Wij vragen u om met Rijkswaterstaat en het ministerie van I&W deze werkwijze uit te werken en daar de gemeente bij te betrekken.

Reserveren voor personen

U bent in 2024 gestart met reserveren voor personen en fietsen in te voeren voor de veerdienst. Bij een voldoende ruime dienstregeling is reserveren niet per se nodig. 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 verdere invoering en uitvoering goed te regelen en hierover uitstekend te communiceren en ook invulling te geven aan de communicatie over vertragingen en service aan mensen die gereserveerd hebben.

Op bladzijde 17 van het vervoersplan worden nog weinig ambities getoond omtrent de voornemens met betrekking tot ICT en communicatie voor 2025. Met het reserveren wordt het mogelijk om mensen direct te informeren over vertragingen en onverhoopte uitval. Verder moet omboeken gemakkelijk en snel mogelijk zijn, zodat een spontaan bezoek aan het eiland aantrekkelijk blijft. Verder moet er ook feitelijk altijd voldoende ruimte zijn voor eilanders (pashouders met tegoed), zoals u eerder heeft beloofd. Op bladzijde 10 schrijft u: "alhoewel eilanders en Wagenborgpashouders niet verplicht zijn om te reserveren, raden we dit voor iedereen aan, om zo verzekerd te zijn van een plaats aan boord en op een gewenste afvaart". U lijkt hiermee voor te sorteren op het reserveren voor eilanders en Wagenborgpashouders, inclusief de dreiging van niet-mee-te-kunnen. Wij adviseren u ten stelligste om dat niet te doen. Eilanders hebben hetzelfde recht op vrij verkeer als mensen op de vaste wal. Het moeten reserveren om naar de vaste wal te kunnen gaan zou voor eilanders een enorme beperking in hun vrijheid tot gevolg hebben.

Aanpassingen aan de haventerreinen

U schrijft dat u bij Nes in 2025 aanpassingen doet in verband met de validatie van vervoerbewijzen. Het is van belang dat de doorstroming van het auto- en personenverkeer ongehinderd mogelijk blijft. Wij melden alvast dat het voor de gemeente niet acceptabel is als uw aanpak wachtrijen voor verkeer zou gaan veroorzaken buiten de bestaande opstelstrook, met als gevolg blokkades op de doorgaande openbare weg.

Klanttevredenheid

U geeft aan dat de klantwaardering achteruit is gegaan en u een verbeterplan zult opstellen. Graag ontvangen wij een concept van het verbeterplan met de mogelijkheid om daarop te reageren, voordat dit plan wordt vastgesteld.

Gemeentelijk beleid

De gemeenteraad van Ameland heeft op 30 oktober 2023 de vervoervisie 'Vervoer in harmonie met eilandwaarden en seizoenen' vastgesteld. De uitwerking van deze visie kan leiden tot maatregelen van de gemeente die invloed hebben op de vervoerstromen. Wij vragen u om in het vervoerplan melding te maken van het gemeentelijke beleid.

Vervoerconcept

Op pagina 7 en 8 maakt u melding van het traject 'Natuurlijk Bereikbaar', parallel aan de MIRT-verkenning door het Rijk naar een toekomstbestendige vaarweg. Er wordt gesproken over het geven van een opdracht aan een architectenbureau om in 2025 schepen te ontwerpen. 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. Dit betekent ook het delen van relevante informatie met mogelijke andere aanbieders.

Tarieven

In het conceptvervoerplan worden de tarieven van 2024 vermeld. U maakt melding van een verhoging met het maximaal door de concessiehouder toegestane percentage voor 2025. De betaalbaarheid van de veerverbinding, en de impact daarvan op de leefbaarheid en het toerisme, blijft onze aandacht houden. De tarieven van de veerboten zijn de afgelopen jaren veel sterker gestegen dan de tarieven in het Nederlandse Openbaar Vervoer. Wij adviseren derhalve dit jaar voor 2025 de tarieven niet verder te verhogen, dus gelijk te houden. Wij rekenen op het ministerie om u hierbij te motiveren en te steunen op de meest effectieve wijze. U noemt dat de toeristenbelasting voor 2025 nog niet bekend is. Deze wordt in de Kadernota door de gemeenteraad van Ameland vastgesteld. Het voorstel aan de gemeenteraad is € 2,04 per dag. De besluitvorming staat gepland voor 15 juli 2024. Wij verzoeken u om de nieuwe tarieven tijdig te verwerken teneinde boekingen zo vroeg als kan mogelijk te maken, in elk geval niet later dan 14 dagen na instemming met uw vervoerplan door de staatssecretaris.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. We willen u wel vragen om in het vervolg bij adviesaanvragen een reactietijd van vier weken in acht te nemen. We zien uw reactie tegemoet.

Reactie WPD:

De inzet van de tweede boot is getijden afhankelijk. Deze kan slechts ingezet worden bij een waterstand van -1 meter30 minus NAP of hoger. De getijbeweging is voorspelbaar in het astronomische getijden overzicht. De effecten van de wind op de waterstand is in de Waddenzee echter dusdanig groot, dat een verlaging (of verhoging) van een halve meter veroorzaakt

wordt door windinvloed. Deze combinatie maakt het erg moeilijk om in de maanden dat er een grotere getijdenbeweging is (februari - juni) én de meteorologische omstandigheden grote invloed hebben, vooraf afvaarten van de tweede boot in te plannen rondom laag water.

Zoals bekend is 11 afvaarten per dag het maximale wat er gevaren kan worden. Verdere uitbreiding naar 13 afvaarten per dag kan met de huidige vloot niet worden gerealiseerd.

De continuïteit van de sneldienst is een zorg. Daarom wordt er in overleg met de concessieverlener gewerkt aan een structurele oplossing die de continuïteit verbetert. De verwachting is dat deze oplossing medio 2025 gerealiseerd is. Uiteraard zullen de adviesorganen hierbij worden betrokken.

Inmiddels heeft er overleg plaatsgevonden tussen gemeente Ameland, de busvervoerder en de rederij om de problemen met de aansluiting op het busvervoer te verbeteren. Daarnaast zijn de (kleine) wijzigingen in de dienstregeling van de sneldienst ook gebaseerd op het verbeteren van de aansluiting op de bus.

De vaargeul Ameland-Holwert wordt zoals afgesproken regelmatig gepeild en gemonitord. De baggeraar doet alles wat in zijn vermogen ligt om de afspraken binnen het baggercontract na te komen. De genomen maatregelen in navolging op het MARIN-rapport van 2023 hebben gezorgd voor een verbetering van de veilige afwikkeling van het voervoer. Bijkomend zijn er minder vertragingen en is er meer zekerheid gekomen voor de reiziger. De sedimentatie van de Waddenzee is echter niet gestopt. De inspanningen om de vaargeul op de gewenste breedte en diepgang te houden, nemen toe. De peilkaarten laten ook zien dat op een aantal plaatsen deze breedte en diepte niet wordt gehaald. Ook de vaartijd neemt weer toe. Er is een goed en structureel overleg tussen Rijkswaterstaat en WPD waarbij partijen binnen de mogelijkheden afstemming hebben. Wij zullen uw suggestie om een werkwijze bij verslechtering vast te leggen, bespreken met de concessieverlener.

Het reserveren voor eilanders is niet verplicht en wordt ook niet verplicht. Het reisgedrag van de bezoeker van het eiland is omgekeerd aan het reisgedrag van de eilander bevolking en heeft ook in het verleden niet geleid tot problemen in het personenvervoer.

De benodigde aanpassingen van het haventerrein worden in overleg met gemeente Ameland gedaan en zijn er op gericht juist een betere afwerking van de toestroom te bewerkstelligen.

Door de toenemende kosten voor o.a. brandstof, onderhoud en personeel zijn wij genoodzaakt de tarieven te indexeren. De ruimte die daarvoor door de concessieverlener is gegeven is noodzakelijk voor de continuïteit. We begrijpen dat de reiziger

graag tegen een lager tarief gebruik maakt van de veerdienst. Fijn dat de toeristenbelasting in een vroeg stadium wordt vastgesteld, wij zullen de tarieven na het definitief worden in het vervoerplan verwerken.

Gemeente Schiermonnikoog:

We hebben het concept vervoersplan doorgenomen en geven jullie de volgende opmerkingen mee.

1. Het valt ons op dat jullie overwegend kiezen voor foto's van de route Holwert – Ameland. Is het mogelijk om meer foto's van de route Lauwersoog – Schiermonnikoog op te nemen?
2. De dienstverlening kan ons inziens verbeterd worden door het digitaal reserveren van een overtocht voor motorvoertuigen en fietsen Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. mogelijk te maken voor eilanders. Nu is alleen een overtocht Schiermonnikoog – Lauwersoog v.v. digitaal te reserveren. Veel eilanders hebben hun auto op Lauwersoog staan en reizen daarom vanaf Lauwersoog als beginpunt van hun reis.
3. Het verheugt ons te lezen dat WPD tijdige en juiste klantcommunicatie over de inzet van een tweede boot gaat uitvoeren, nadat we hierover enkele maanden geleden aan de bel hebben getrokken. We gaan ervanuit dat onder klantcommunicatie ook communicatie met Arriva, de taxibedrijven, fietsverhuurders e.d. bedoeld wordt.
4. Al maanden wordt de Esonborg (48 zitplaatsen) niet ingezet op de route Lauwersoog – Schiermonnikoog, maar een watertaxi (12 zitplaatsen). Hierdoor wordt niet de vervoersprestatie geleverd die reizigers gewend zijn en mogen verwachten. We vragen nadrukkelijk om de tekst bij over de dienstregeling (p13) aan te passen, zodat WPD garandeert een schip in te zetten met een zelfde aantal zitplaatsen, tijdens geplande werfbeurten en voorkomende gevallen dat vervanging nodig is.
5. Bij havenkantoren (p. 16) wordt gesuggereerd dat RWS de veerdam op Schiermonnikoog volledig revitaliseert. Het betreft hier echter maar een klein deel van het veerhaventerrein dat door RWS aangepakt wordt. Gelieve de tekst aan te passen.
6. De dienstverlening kan ook nog verbeterd worden door Wagenborgpassen zonder plakfolie te gaan gebruiken. Het folie gaat nu zo snel van de pas af, dat het niet redelijk en billijk is om bij het aanvragen van een nieuwe pas een bijdrage te vragen.

Reactie WPD:

- Ad1. De foto's zijn gekozen uit de beschikbare bestanden, we zullen meer aandacht geven aan de balans tussen foto's van de dienst Ameland - Holwert en de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog. Dit is aangepast.
- Ad2. De suggestie om reserveren voor eilanders ook mogelijk te maken vanuit Lauwersoog zullen we onderzoeken en

we komen daar in het COBS overleg op terug.

Ad3. *De communicatie betreft inderdaad ook Arriva en de taxibedrijven. De fietsverhuurders evenals de overige bedrijven, instellingen en reizigers worden verwezen naar het afvaartenoverzicht op de website.*

Ad4. *De vervanging van de sneldienst is de afgelopen jaren geregeld door de inzet van een charterschip. Dit schip was in 2024 niet beschikbaar en een ander vervangend schip was in de markt ook niet beschikbaar. Inmiddels zijn we in overleg met de concessieverlener over een structurele oplossing voor vervanging van de sneldienst tijdens werfbeurten of onderhoud. De verwachting is dat deze oplossing in de loop van 2025 wordt gerealiseerd.*

Ad5. *De revitalisatie van de veerdam Schiermonnikoog betreft met name het geconcessioneerde gebied. Dit heeft grote impact op de afhandeling van het vervoer, vandaar dat dit is opgenomen. De tekst is aangepast.*

Provincie Fryslân: Dienstregeling

Wij zijn blij dat de 5-kwartier dienstregeling naar Ameland wordt gehandhaafd en dat ook verder de dienstregeling naar Ameland en Schiermonnikoog grotendeels ongewijzigd blijft. De 5-kwartierdienstregeling is naar ons idee een grote verbetering en zorgt voor aanzienlijk minder vertragingen.

Bij Schiermonnikoog geeft u aan: "Extra afvaarten worden naar behoefte bij drukte ingezet. Het afvaartenoverzicht zal eerder dan tot nu toe gebruikelijk en ruim van tevoren worden aangepast op de extra afvaarten". Wij zien graag dat u ook bij de dienstregeling naar Ameland ruim van tevoren inzichtelijk maakt wanneer de tweede boot wordt ingezet.

Natuurlijk Bereikbaar

Vanuit het traject 'Natuurlijk Bereikbaar' bent u voornemens opdracht te geven aan een architectenbureau om nieuwe schepen te ontwerpen. Echter, op dit moment wordt door het Rijk een MIRT-verkenning opgestart met betrekking tot de bereikbaarheid van Ameland. De uitkomst van deze verkenning kan van invloed zijn op de keuze met betrekking de omvang van de schepen en de samenstelling van de vloot. Wij zijn benieuwd hoe u daarmee om zal gaan.

Tarieven

Wij vragen uw aandacht voor de betaalbaarheid van de vervoerbewijzen. Dat dit een belangrijk punt van aandacht is, blijkt ook uit de OV klantenbarometer van 2023. Daar is de score bij het onderdeel "prijs per persoon" voor Ameland een 6,1 (bezoekers) en 4,3 (bewoners) en voor Schiermonnikoog een 6,9 (bezoekers) en 5,8 (bewoners). Bij "prijs per

motorvoertuig" zijn de scores een 4,5 (bezoekers) en 3,5 (bewoners) en voor Schiermonnikoog een 6,4 (bezoekers) en 4,5 (bewoners).

U geeft aan de tariefruimte, die volgens ons bepaald is op 4%, maximaal te gaan benutten in verband met de gestegen kosten. Wij verzoeken u echter om geen of een lagere indexatie toe te passen, in verband met de betaalbaarheid van de tickets.

Aansluiting op het Openbaar Vervoer

Met betrekking tot het aansluitend openbaar vervoer heeft u contact met het OV bureau Groningen – Drenthe (busvervoer Groningen) en Arriva (busvervoer Fryslân). De busconcessie Fryslân zal eind 2024 worden overgenomen door Q-buzz. Wij hopen en gaan ervanuit dat ook in 2025 de contacten met de vervoersbedrijven van het aansluitend openbaar vervoer goed zullen verlopen.

Wij zien het definitieve vervoerplan met belangstelling tegemoet.

Reactie WPD:

De afvaarten van de tweede boot op de dienst Ameland - Holwert worden voor het gehele jaar opgenomen in het afvaartenoverzicht, rekening houdend met de astronomische getijden voorspelling. De extra afvaarten door drukte zullen in een zo vroeg mogelijk stadium eveneens worden opgenomen in het afvaartenoverzicht op de website.

De MIRT-verkenning met betrekking tot de bereikbaarheid van Ameland heeft in relatie tot de vertrekhaven geen invloed op de afmetingen van de schepen. Deze worden bepaald door vervoersbehoefte in relatie tot de beschikbare vaargeul. De afstemming schip – haveninstallatie is een belangrijke en zal bijtijds afgestemd worden met de concessieverlener en de beheerder van de haveninstallaties, zodat een optimale afhandeling van het vervoer kan blijven plaatsvinden.

Door de toenemende kosten voor o.a. brandstof, onderhoud en personeel zijn wij genoodzaakt de tarieven te indexeren. De ruimte die daarvoor door de concessieverlener is gegeven, is noodzakelijk voor de continuïteit. We begrijpen dat de reiziger graag tegen een lager tarief gebruik maakt van de veerdienst.

Gemeente Noardeast-Fryslân:

Als gemeente Noardeast-Fryslân hebben we 2 opmerkingen:

- Op blz. 5 wordt gesteld dat het nieuwe reserveringssysteem de 'fietsproblematiek' aanpakt. Deze aanvieligroute vinden wij jammer. Een ietwat ouderwetse redeneerlijn. In de breedste zin willen 'we' het fietsen juist stimuleren. Er worden niet teveel fietsen aangeboden, maar er is dan te weinig ruimte voor fietsen.
- Het parkeren valt buiten de concessie, maar is het al duidelijk of de parkeertarieven op P1 en P2 te Holwert voor 2025 zullen veranderen?



Verder hebben wij geen opmerkingen op het Vervoerplan.

Reactie WPD:

De vervoersbehoefte van en naar Ameland en Schiermonnikoog veranderd over de jaren. Meer forensen en meer studenten hebben onder andere geleid tot de ingebruikname van de sneldienst. Met de groei van het toerisme en de mobiliteitsbehoefte is de druk op de veerdienst toegenomen. Meer vracht, meer auto's en meer fietsen vergroten de druk op het totale systeem. Om een betere afstemming van de verschillende vormen van vervoer te krijgen, is het reserveren van fietsen ingevoerd. In de praktijk wordt het aanbod fietsen beter verdeeld en worden minder fietsers teleurgesteld, doordat men nu verzekerd is van een plaats aan boord.

De parkeertarieven voor 2025 zijn nog niet bekend, deze worden in oktober vastgesteld.

Gemeente Het Hoge Land:

Er is geen reactie op het concept Vervoerplan 2025 van gemeente Het Hoge Land ontvangen.

Openbaar Lichaam OV-bureau Groningen-Drenthe:

Aansluitende bus op boot Schiermonnikoog

Vanuit het concessiegebied voor het busvervoer Groningen Drenthe rijdt lijn 163 van de stad Groningen naar Lauwersoog Haven in aansluiting op de afvaarten van/naar Schiermonnikoog. In uw vervoersplan geeft u aan de basisdienstregeling voor de veerdienst en sneldienst in 2025 ongewijzigd te laten. De aansluitingen tussen Groningen-bus en boot blijven hierdoor in 2025 ongewijzigd.

Nieuwe elektrische bussen tussen Groningen en Lauwersoog

Goed voor u om te weten is dat in de loop van 2024 de

huidige dieselbussen op buslijn 163 Groningen - Lauwersoog vervangen zullen worden door nieuwe elektrische bussen.

Aansluitende bus op extra en gewijzigde afvaarten

Bij evenementen, warme dagen en andere momenten met extra reizigers zet u extra afvaarten in. Vriendelijk verzoek om hierbij zoveel mogelijk rekening te houden met de dienstregeling van buslijn 163 tussen Groningen en Lauwersoog (zie bijlage 1). Dit vergroot de kans dat het (nog) mogelijk is een aansluitende reis met buslijn 163 te kunnen bieden tussen Groningen en Lauwersoog. Wij verzoeken u ook zo vroegtijdig mogelijk aan te geven op welke momenten extra boten zullen varen.

Online combinatietickets bus en boot

Voordat de corona-maatregelen hun intrede hebben gedaan zijn we gezamenlijk met u en Arriva Fryslan gestart met overleg over combinatietickets bus+ boot. Ons voorstel is hieraan binnenkort alsnog een vervolg te geven en gaan er vanuit dat u hiertoe het initiatief neemt. Overigens rijdt, zoals het er nu naar uitziet, Qbuzz in opdracht van de provincie Fryslan per 15 december a.s. de busverbinding tussen Leeuwarden en Lauwersoog en Holwert.

Reactie WPD:

De dienstregeling van veerdienst en sneldienst op de lijn Lauwersoog - Schiermonnikoog blijft inderdaad ongewijzigd. Wanneer de inzet van extra afvaarten wordt opgenomen in het afvaartenoverzicht op www.wpd.nl, zal er tevens afstemming plaatsvinden met de busvervoerder, rekening houdend met de dienstregeling van lijn 163.

Wij zullen het initiatief nemen om het overleg over combi-tickets bus-boot weer op te starten. De verkennende gesprekken hebben in het verleden plaatsgevonden en gaven voldoende bodem voor verdere uitwerking. Wij zullen hiervoor beide busvervoerders uitnodigen.

BIJLAGEN

- I **Overzicht tarieven 2024**
- II **Klanttevredenheidsonderzoeken CROW
in opdracht concessieverlener**
 - Ameland
 - Schiermonnikoog
- III **Tevredenheidsonderzoek reizigers Stenden in opdracht WPD**

AMELAND-HOLWERT Tarieven 2024, inclusief 9% btw Soort tarief *	Prijs	Zomertarief 01/04 t/m 30/09	Inclusief toeristen- belasting
<u>Eilandbezoekers</u>			
Retour Veerdienst			
Volwassene	16,45	19,35	2,00
Kind 4 t/m 11 jaar	9,25	10,65	2,00
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Groep volwassene***	15,00	17,60	2,00
Groep kind 4 t/m 11 jaar***	8,50	9,80	2,00
Retour 1x veerdienst 1x sneldienst			
Volwassene	25,05	27,95	2,00
Kind 4 t/m 11 jaar	17,85	19,25	2,00
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Retour Sneldienst			
Volwassene	33,70	36,60	2,00
Kind 4 t/m 11 jaar	26,50	27,90	2,00
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Enkele reis			
<i>alleen mogelijk vanaf het eiland</i>			
Veerdienst			
Volwassene	7,20	8,65	
Kind 4 t/m 11 jaar	3,60	4,30	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
Sneldienst			
Volwassene	15,85	17,30	
Kind 4 t/m 11 jaar	12,25	12,95	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
WPD Pashouders			
Wagenborgpas	7,50		
Retour veerdienst			
10 vaartentegoed veerdienst volwassene**	150,10	176,15	20,00
20 vaartentegoed veerdienst volwassene**	271,30	317,60	40,00
Enkele reis sneldienst			
Toeslagticket sneldienst*	8,65		
10 vaartentegoed sneldienst**	77,90		
20 vaartentegoed sneldienst**	138,45		
<i>alleen in combinatie met een geldig veerdienstticket</i>			
Mee aan boord			
Hond	7,25	8,65	
Rijwiel	10,10	12,15	
Rijwildrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	19,05	22,85	
Kar	7,25	8,65	
Bromfiets/scooter	20,20	24,30	
Motor	25,90	31,05	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	103,50	124,20	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m **	931,50	1117,80	
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	25,40	30,45	
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	50,80	60,90	
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	50,80	60,90	
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	25,40	30,45	

Forenzen			
Retour veerdienst			
10-vaartentegoed veerdienst	58,00		
Halfjaarabonnement veerdienst volwassene	90,60		
Eilanders			
Retour veerdienst			
Volwassene	7,25		
Kind 4 t/m 11 jaar	3,60		
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis		
10 vaartentegoed veerdienst volwassene	58,00		
10 vaartentegoed veerdienst kind 4 t/m 11 jaar	28,80		
Halfjaarabonnement veerdienst volwassene	90,60		
Halfjaarabonnement veerdienst kind 4 t/m 11 jaar	45,00		
Enkele reis sneldienst			
Toeslagticket sneldienst*	8,65		
10 vaartentegoed sneldienst**	77,90		
20 vaartentegoed sneldienst**	138,45		
<i>alleen in combinatie met een geldig veerdienstticket</i>			
Mee aan boord			
Hond	3,60		
Rijwiel	5,05		
Rijwildrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	10,15		
Kar	3,60		
Bromfiets/scooter	12,15		
Motor	15,55		
5-vaartentegoed motor	62,20		
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	62,10		
5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	248,40		
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	19,05		
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	38,10		
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	38,10		
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	15,25		

Per 1 januari zijn tickets met tarieven van voorgaande jaren niet meer geldig, m.u.v. meervertoegoden.

- * Een toeslagticket voor de sneldienst (altijd enkele reis) is alleen te boeken voor Wagenborg Pashouders en geldig in combinatie met een geldig vervoersbewijs voor de veerdienst.
- ** De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuig gebonden. De tegoeden voor de veerdienst zijn één keer per dag voor één persoon/voertuig te gebruiken. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, hoeft men geen zomertoeslag te betalen.
- *** Het groepstarief is uitsluitend van toepassing op overtochten met de veerdienst voor groepen vanaf 15 personen, mits de overtocht minimaal een dag van tevoren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.



LAUWERSOOG-SCHIERMONNIKOOG Tarieven 2024, inclusief 9% btw Soort tarief *	Prijs	Zomertarief 01/04 t/m 30/09	Inclusief toeristen- belasting
<u>Niet pashouders</u>			
<u>Retour Veerdienst</u>			
Volwassene	16,65	19,55	2,19
Kind 4 t/m 11 jaar	9,40	10,85	2,19
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
Groep volwassene***	15,20	17,80	2,19
Groep kind 4 t/m 11 jaar***	8,70	10,00	2,19
<u>Retour 1x veerdienst 1x sneldienst</u>			
Volwassene	25,25	28,15	2,19
Kind 4 t/m 11 jaar	18,05	19,45	2,19
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
<u>Retour Sneldienst</u>			
Volwassene	33,90	36,80	2,19
Kind 4 t/m 11 jaar	26,70	28,10	2,19
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis
<u>Enkele reis</u> <i>alleen mogelijk vanaf het eiland</i>			
<u>Veerdienst</u>			
Volwassene	7,20	8,65	
Kind 4 t/m 11 jaar	3,60	4,30	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
<u>Sneldienst</u>			
Volwassene	15,85	17,30	
Kind 4 t/m 11 jaar	12,25	12,95	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
<u>Pashouders</u>			
Wagenborgpas	7,50		
<u>Retour veerdienst</u>			
10 vaartentegoed veerdienst volwassene**	152,00	178,05	21,90
20 vaartentegoed veerdienst volwassene**	275,10	321,40	43,80
<u>Enkele reis sneldienst</u>			
Toeslagticket sneldienst*	8,65		
10 vaartentegoed sneldienst**	77,90		
20 vaartentegoed sneldienst**	138,45		
<i>alleen in combinatie met een geldig veerdienstticket</i>			
<u>Mee aan boord</u>			
Hond	7,25	8,65	
Rijwiel	10,10	12,15	
Rijwildrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	19,05	22,85	
Kar	7,25	8,65	
Bromfiets/scooter	20,20	24,30	
Motor	25,90	31,05	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	103,50	124,20	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m **	931,50	1117,80	
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	25,40	30,45	
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	50,80	60,90	
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	50,80	60,90	
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	25,40	30,45	

Forenzen			
Retour veerdienst		58,00	
10-vaartentegoed veerdienst		90,60	
Halfjaarabonnement veerdienst volwassene			
Eilanders			
Retour veerdienst		7,25	
Volwassene		3,60	
Kind 4 t/m 11 jaar		gratis	
Kind 0 t/m 3 jaar			
10 vaartentegoed veerdienst volwassene		58,00	
10 vaartentegoed veerdienst kind 4 t/m 11 jaar		28,80	
Halfjaarabonnement veerdienst volwassene		90,60	
Halfjaarabonnement veerdienst kind 4 t/m 11 jaar		45,00	
Enkele reis sneldienst		8,65	
Toeslagticket sneldienst*		77,90	
10 vaartentegoed sneldienst**		138,45	
20 vaartentegoed sneldienst**			
<i>alleen in combinatie met een geldig veerdienstticket</i>			
Mee aan boord		3,60	
Hond		5,05	
Rijwiel		10,15	
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)		3,60	
Kar		12,15	
Bromfiets/scooter		15,55	
Motor		62,20	
5-vaartentegoed motor		62,10	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)		248,40	
5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m		19,05	
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)		38,10	
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)		38,10	
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)		15,25	
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter			

Per 1 januari zijn tickets met tarieven van voorgaande jaren niet meer geldig, m.u.v. meervaartentegoeden.

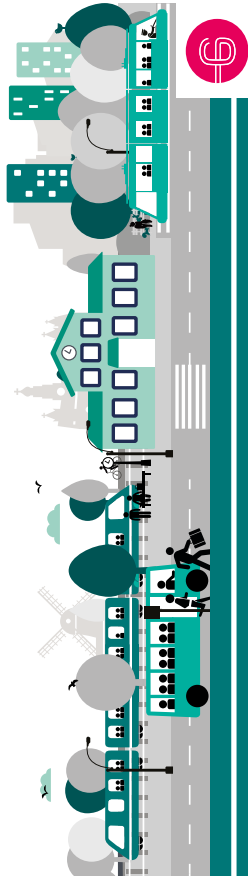
- * Een toeslagticket voor de sneldienst (altijd enkele reis) is alleen te boeken voor Wagenborg Pashouders en geldig in combinatie met een geldig vervoersbewijs voor de veerdienst.
- ** De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuig gebonden. De tegoeden voor de veerdienst zijn één keer per dag voor één persoon/voertuig te gebruiken. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, hoeft men geen zomertoeslag te betalen.
- *** Het groepstarief is uitsluitend van toepassing op overtochten met de veerdienst voor groepen vanaf 15 personen, mits de overtocht minimaal een dag van tevoren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.

FACTSHEET 2023 WADDENVEERDIENST AMELAND



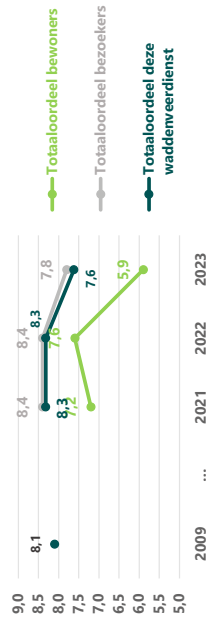
Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

kennisplatform
CROW



De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdlijn (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenvaren. 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 en 2023 zijn kwalitatief goede jaarcijfers.

Totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Ten opzichte van 2009 valt o.a. de lagere waardering van stiptheid en frequentie op.

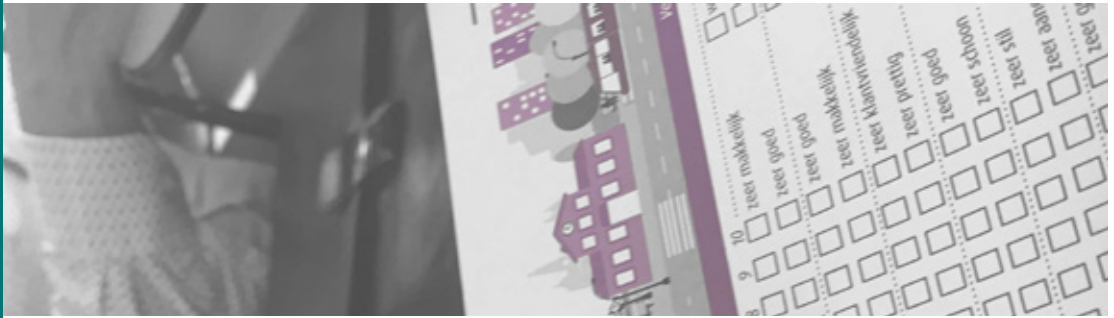
Verbeterpunten

1. Stiptheid van deze vaart
2. Aantal keer dat deze dienst vaart
3. Niets

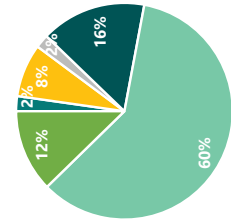
Specifieke info



Vervoerder **Wagenborg**

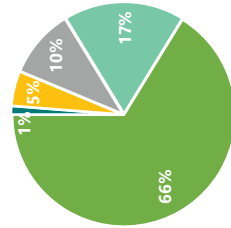


Motief











- Studie
- Werk
- Zakelijke reis
- Bezoek familie/vrienden
- Vakantie
- Overig

Frequentie



- Vier dagen p/w of meer
- Zes tot elf dagen p/j
- Vijf of minder dagen p/j
- Eén tot drie dagen p/w
- Eén tot drie dagen p/m

Thema	Vraag	2009	2021	2022	2023	Voltoet ?*	% 7 of hoger 2023	Oordeel bezoekers 2023**	Oordeel bewoners 2023
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9,1	8,9	9,0	8,1	Ja	80%	8,2	7,1
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	7,9	8,3	8,2	7,7		82%	7,8	7,4
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	7,2	7,6	7,8	5,7	Ja	44%	5,9	3,7
	Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	8,6	9,1	9,1	8,4		88%	8,6	7,2
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,0	8,6	8,6	8,4		92%	8,4	8,2
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	8,1	8,1	8,1	7,8	Ja	84%	7,9	6,9
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	7,7	8,0	7,8	7,4		78%	7,6	6,7
	Hoe ervaart u het geluid aan boord?	7,0	6,9	6,9	6,7		59%	6,8	5,9
	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam?	7,7	7,7	8,0	7,6		81%	7,7	7,1
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig?	7,2	7,2	7,6	7,3		74%	7,4	6,8
 Informatie	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven?	7,7	8,0	8,1	7,5		78%	7,6	6,5
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	7,7	7,7	7,8	7,4		76%	7,5	6,8
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	8,1	8,3	8,4	7,9		85%	8,0	7,3
	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen uw reissaldo te laden?	8,3	8,6	8,6	8,3		91%	8,4	7,6
 Vervoerbewijs	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	5,9	6,5	6,4	6,1		52%	6,3	4,3
	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	4,4	4,9	4,9	4,4		25%	4,5	3,5
	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ?		7,9	7,6	7,2		66%	7,3	6,0
 Gevoel	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?		8,5	8,4	8,0		82%	8,1	6,6
	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	8,0	7,9	8,1	6,1	Ja	53%	6,3	4,2
 Bagage	Kon u uw bagage makkelijk of moeilijk kwijt aan boord?	8,0	8,7	8,5	7,8		81%	7,9	7,3
	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart ?	8,1	8,3	8,3	7,6		84%	7,8	5,9
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	6,6	6,1	6,2	5,8		48%	6,0	4,2
	Hoe ervaart u de drukke in het vaartuig?		7,2	6,8	6,0		53%	6,2	4,6
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart?	8,8	9,0	8,9	8,7		96%	8,8	8,4
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,5	8,8	8,7	8,6		96%	8,6	8,1

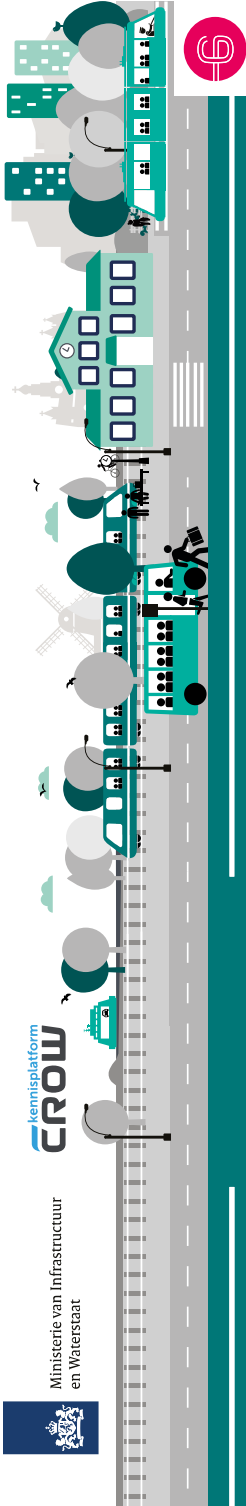
* Een significant verschil met de meting uit 2009 is aangeduid met "Ja".
De standaardafwijking (die nodig is om significantie te toetsen) van de data uit 2009 is onbekend, er is een aanname toegepast dat deze hetzelfde is als in de 2023 meting.
** De getoonde cijfers op deze factsheet gaan over alle reizigers, maar in de laatste twee kolommen is een onderscheid gemaakt tussen bezoekers en bewoners.

FACTSHEET 2023 WADDENVEERDIENST SCHIERMONNIKOOG



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

kennisplatform
CROW

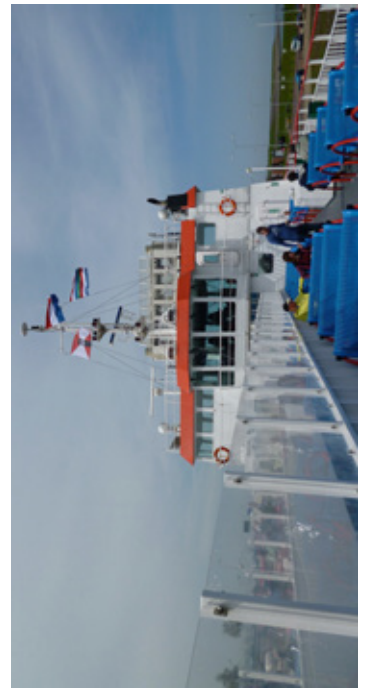


De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdlijn (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenvaren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is 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 en 2023 zijn kwalitatief goede jaarcijfers.

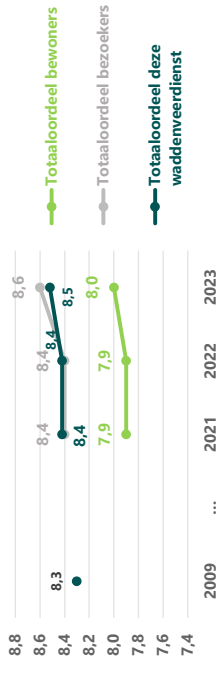
Specifieke info



Vervoerder Wagenborg



Totaaloordeel gebied



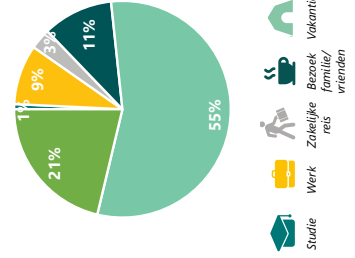
Opvallend resultaat

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

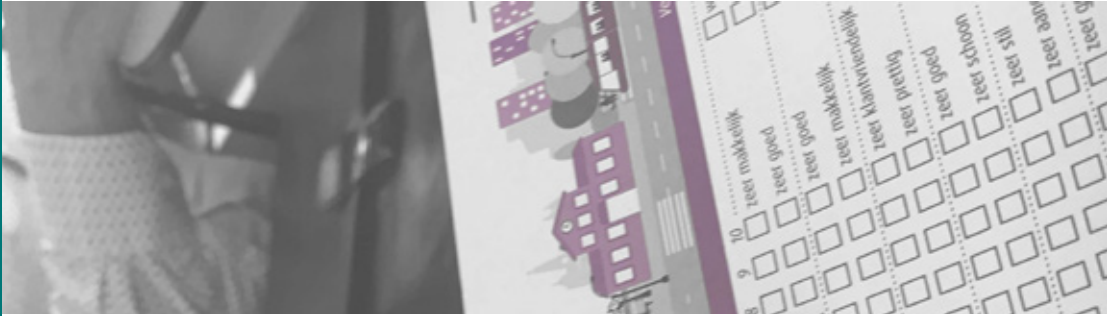
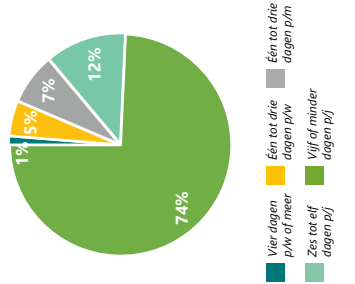
Verbeterpunten









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

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2009	2021	2022	2023	Voldoet ?*	% 7 of hoger 2023	Oordeel bezoekers 2023**	Oordeel bezoekers 2023
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,9	8,5	8,5	9,1		94%	9,1	8,8
	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,2	8,4	8,3	8,7	Ja	95%	8,7	8,2
	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	8,9	9,2	9,2	9,2		96%	9,2	8,5
	Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	9,0	9,1	9,2	9,4	Ja	98%	9,4	9,1
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,4	8,8	8,8	9,0		98%	9,1	8,4
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	8,1	8,3	8,4	8,5	Ja	94%	8,5	8,0
	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	7,5	8,1	8,1	8,4	Ja	92%	8,4	7,7
	Hoe ervaart u het geluid aan boord?	6,5	6,6	6,5	6,5		56%	6,5	5,9
	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam?	7,7	7,7	7,8	7,9		85%	8,0	7,5
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig?	7,4	7,4	7,8	7,6		79%	7,6	7,2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven?	7,8	8,0	8,2	8,3		91%	8,4	7,6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?		7,8	8,0	8,1		88%	8,2	7,3
	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	7,8	8,4	8,5	8,5		93%	8,6	7,8
	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen uw reissaldo te laden ?	8,4	8,6	8,7	8,8		95%	8,8	8,3
 Vervoerbewijs	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	6,3	7,0	6,7	6,8		61%	6,9	5,8
	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	3,4	6,1	6,0	5,9		46%	6,4	4,5
	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ?		7,9	7,5	8,1		83%	8,1	6,8
 Gevoel	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?		8,6	8,4	8,6		93%	8,7	7,8
	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	7,4	7,4	7,4	7,5		74%	7,5	7,2
 Bagage	Kon u uw bagage makkelijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,5	8,6	8,6	8,7		95%	8,8	8,2
	Wat is uw totaaloordeel over deze vaart ?	8,3	8,4	8,4	8,5	Ja	98%	8,6	8,0
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	7,0	6,0	6,8	6,9		69%	7,3	5,9
	Hoe ervaart u de drukte in het vaartuig?		6,5	6,2	7,2		69%	7,3	6,9
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart?	8,8	8,9	8,9	9,1	Ja	98%	9,1	8,9
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,6	8,7	8,8	9,0	Ja	98%	9,0	8,8

* 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 2023 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. 2023

Wie zijn de reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog en hoe kijken zij aan tegen de diensten- en serviceverlening die Wagenborg Passagiersdiensten aanbiedt?

Ameland en Schiermonnikoog

Ben Wielenga MSc
European Tourism Futures Institute (ETFI)
November 2023

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 2023 heeft laten uitvoeren onder reizigers op de veer- en sneldiensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. Dit rapport heeft als doel de tevredenheid van reizigers 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 het rapport en hopen dat die ook naar volle tevredenheid is van de organisatie. Het European Tourism Futures Institute (ETFI) van NHL Stenden University of Applied Sciences wil haar dank uitspreken naar alle betrokkenen die hun medewerking hebben verleend aan de totstandkoming van dit rapport.

Ben Wielenga

November 2023

Contents

Voorwoord	2
1. Inleiding	4
1.1. Doel van het onderzoek	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Methode	5
2.1. Opzet van het onderzoek	5
2.2. Achtergrondkenmerken van de studie.....	5
2.3. Onderdelen die zijn onderzocht	7
3. Waardering diensten- en serviceverlening Ameland en Schiermonnikoog	8
3.1. Historisch overzicht van de waarderingen van alle reizigers.....	8
3.1.1. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Ameland	8
3.1.2. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Schiermonnikoog.....	10
3.2. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers	11
3.2.1. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers op de dienst Ameland.....	11
3.2.2. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers op de dienst Schiermonnikoog.....	14
3.2.3. Gegeven opmerkingen van reizigers van en naar Ameland	17
3.2.4. Gegeven opmerkingen van reizigers van en naar Schiermonnikoog	18
4. Wensen en behoeften van de reizigers	20
4.1. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van bagagevervoer	20
4.2. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van communiceren met Wagenborg	22
4.3. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van betaalmiddelen	24
4.4. Behoeftte van reizigers ten aanzien van reserveringsmogelijkheid.....	26
5. Achtergrondkenmerken van de reizigers	27
6. Conclusie.....	30

1. Inleiding

Wagenborg Passagiersdiensten vaart al decennialang tussen Holwerd- Ameland en Lauwersoog-Schiermonnikoog, waarbij het per jaar honderdduizenden reizigers overzet. Het overgrote deel van hen is (zeer) tevreden over hoe hun reis met een dienst van Wagenborg verloopt, maar er zijn ook kritische noten te horen. Het European Tourism Futures Institute (ETFI) van NHL Stenden Hogeschool voert daarom jaarlijks een onderzoek uit onder de reizigers die met Wagenborg reizen om niet alleen inzichten te geven in de tevredenheid van reizigers, maar ook in de kenmerken van hen die met de rederij overvaren naar een van de eilanden. NHL Stenden Hogeschool en ETFI voeren reeds sinds het jaar 2005 de tevredenheidsonderzoeken uit voor Wagenborg.

1.1. Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om te bepalen wie de reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog zijn en hoe zij aankijken tegen de diensten- en serviceverlening die de rederij aanbiedt.

1.2. Leeswijzer

Dit rapport geeft inzicht in de resultaten van het voor- en hoofdseizoen. De resultaten van het herfst- en winterseizoen worden in februari 2024 verwacht. In hoofdstuk 2 wordt allereerst de methode die voor het onderzoek is gebruikt geschetst. Hierin worden de opzet van het onderzoek besproken, de achtergrondkenmerken van de studie en de onderdelen die zijn onderzocht. Hoofdstuk 3 gaat in op de waarderingen die reizigers gegeven hebben op de diensten- en serviceverlening van Wagenborg Passagiersdiensten op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. Er wordt een overzicht gegeven van de waarderingen van reizigers van de laatste drie jaar (2021, 2022, 2023) om veranderingen te kunnen duiden en een uitsplitsing tussen veer- en sneldienstreizigers. Bovendien wordt in dit hoofdstuk een overzicht gegeven van de aanmerkingen die reizigers hebben op de verschillende aspecten op het moment dat deze beneden het rapportcijfer gescoord hebben. In hoofdstuk 4 worden de wensen en behoeften van reizigers uitgelicht met betrekking tot het bagagevervoer, de communicatiemiddelen waar reizigers hun voorkeur naar uitgaat en de voorkeuren voor betaalmiddelen, en de behoefte van reizigers ten aanzien van een reserveringsmogelijkheid voor een zitplaats aan boord. Hoofdstuk 5 schetst de belangrijkste achtergrondkenmerken van de reizigers, waarna hoofdstuk 6 kort de belangrijkste conclusies van deze onderzoeksperiode uitlicht.

2. Methode

In dit hoofdstuk wordt de methode beschreven die voor dit onderzoek is toegepast. Hier wordt specifiek gekeken naar de opzet van het onderzoek, de achtergrondkenmerken van de studie en de onderdelen die aan reizigers is voorgelegd.

2.1. Opzet van het onderzoek

Voor het onderzoek naar de tevredenheid van reizigers die met Wagenborg Passagiersdiensten naar Ameland of Schiermonnikoog reizen, wordt elke onderzoekronde dezelfde vragenlijst gehanteerd. Deze wordt fysiek afgenomen onder reizigers die (voornemens zijn om) van en naar Ameland en Schiermonnikoog (te) reizen. De vragenlijst wordt iedere onderzoekronde opnieuw bekeken en beoordeeld door het ETFI en medewerkers van Wagenborg Passagiersdiensten. Waar nodig vinden er kleine wijzigingen plaats zoals het schrappen van bepaalde vragen en/of het toevoegen van bepaalde onderdelen. Deze brengen de vergelijkbaarheid van de data met eerdere jaren echter niet in gevaar.

Voor het veldwerk is gebruik gemaakt van een professioneel veldwerkbureau die gekwalificeerde enquêteurs de vragenlijsten liet afnemen onder reizigers aan boord van een van de diensten, maar ook op de terreinen van Wagenborg zoals op de parkeerterreinen en in de terminals. Het veldwerk voor deze onderzoekronde heeft op drukke momenten (zoals bijvoorbeeld tijdens en rondom Pasen, in vakanties, tijdens werktijden) plaatsgevonden op doordeweekse en in weekenddagen in het voor- (lente), hoofd- (zomer) en naseizoen (herfst en winter). Voor deze spreiding is gekozen om bijvoorbeeld dagjesmensen, weekendbezoekers, vakantiegasten en zakelijk reizende respondenten te kunnen bereiken, om zo te kunnen waarborgen dat er een verscheidenheid aan respondenten en meningen in de steekproef terecht zou komen. Ten opzichte van eerdere onderzoekrondes is er in deze ronde voor gekozen om een aantal veldwerkmomenten in de herfst- en winterperiode plaats te laten vinden, om ook de mening van reizigers mee te kunnen nemen die in deze periode gebruikmaken van de diensten van Wagenborg Passagiersdiensten. De resultaten van dat seizoen worden in februari verwacht. Dit tussenrapport geeft inzicht in de resultaten van het lente- en zomerseizoen.

2.2. Achtergrondkenmerken van de studie

In totaal zijn er in het voor- en hoofdseizoen 1.945 respondenten verzameld. In het voorseizoen van 2023 waren dat 1.058 respondenten, in het hoofdseizoen 887. In tabel 1 is de verdeling te zien van de respondenten die op de verschillende onderzoekmomenten een vragenlijst hebben ingevuld, en op welke dienst dat heeft plaatsgevonden.

Onderzoekmoment	Ameland	Schiermonnikoog
Goede Vrijdag	107	94
Paasweekend	108	104
Meivakantie	208	128
Gewone dag	0	148
Begin Pinksterweekend	161	0
Begin zomervakantie midden	167	0
Gewone dag / Zomervakantie zuid	90	0
Begin zomervakantie noord	0	143
Zomervakantie noord, midden, zuid	98	0
Zomervakantie noord, zuid, midden aflopend	0	112
Zomervakantie noord	0	104
Zomervakantie noord	0	94
Gewone dag	79	0
Totaal	1018	927

Tabel 1. Onderzoekmomenten in het voor- en hoofdseizoen

In tabel 2 is de verdeling van de respondenten te zien over de eilanden. In totaal zijn er 1.018 respondenten verzameld op de dienst Ameland en 927 op de dienst Schiermonnikoog. Zo'n 50,6% van de respondenten van de respondenten die van en naar Ameland reisden vulden op de heenreis een vragenlijst in. 49,4% deed dat op de terugreis. Voor Schiermonnikoog betref dat 53,6% op de heenreis en 46,4% op de terugreis.

	Aantal	%
Ameland	1018	52,3%
Schiermonnikoog	927	47,7%
Totaal	1945	100,0%

Tabel 2. Verdeling respondenten per eiland

Er is zowel onder reizigers op de veer- als op de sneldienst geënquêteerd. Op de veerdienst zijn in totaal 1.392 respondenten opgehaald, op de sneldienst waren dat er 553. Op de veerdienst van en naar Ameland zijn in totaal 666 respondenten opgehaald en 352 op de sneldienst. Voor Schiermonnikoog waren dat 726 op de veerdienst en 201 op de sneldienst (tabel 3).

	Veerdienst	Sneldienst	Totaal
Ameland	666	352	1018
Schiermonnikoog	726	201	927
Totaal	1392	553	1945

Tabel 3. Verdeling respondenten per dienst

De gemiddelde leeftijd van de respondenten op de diensten van en naar Ameland was 43,7 jaar oud. Op Schiermonnikoog waren de respondenten gemiddeld wat ouder met 48,9 jaar oud.

2.3. Onderdelen die zijn onderzocht

De vragenlijst die aan reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog is voorgelegd, bestond uit drie delen:

1. Een deel die reizigers vroeg om voor ieder kwaliteitsaspect waarmee zij te maken hebben gehad een waardering te geven. In totaal waren er voor Amelandreizigers 40 aspecten om te beoordelen, voor Schiermonnikoog waren dat er 39;
2. Een deel om de wensen en behoeften ten aanzien van een aantal aspecten kenbaar te maken. Dat waren bijvoorbeeld de huidige wijze van bagagevervoer, de wens van reizigers ten aanzien van het gebruik van communicatiemiddelen om in contact te kunnen treden met Wagenborg en betaalmiddelen om mee te kunnen betalen bij Wagenborg, en de behoefte van reizigers ten aanzien van een reserveringsmogelijkheid aan boord;
3. Een deel om de (persoonlijke) kenmerken van reizigers te achterhalen zoals, herkomst, leeftijd, opleidingsniveau, frequentie van het gebruik van een dienst van Wagenborg en de wijze van aanschaf van tickets.

3. Waardering diensten- en serviceverlening Ameland en Schiermonnikoog

In dit hoofdstuk volgen de waarderingen van reizigers voor de specifieke onderdelen die aan hen voorgelegd zijn. Reizigers vulden waarderingen in voor de verschillende serviceaspecten die voor hen van toepassing zijn geweest. Voor de verschillende diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog zijn de volgende uitsplitsingen in de waarderingen gemaakt, De tabellen zijn tevens op basis van onderstaande volgorde gepresenteerd:

- Historisch overzicht van de waarderingen van **alle reizigers** die in de afgelopen drie jaar van/naar Ameland of Schiermonnikoog zijn overgevoerd;
- Waarderingen van **reizigers** die met de veer- of sneldienst van/naar Ameland zijn overgevoerd;
- Waarderingen van **reizigers** die met de veer- of sneldienst van/naar Schiermonnikoog zijn overgevoerd.

3.1. Historisch overzicht van de waarderingen van alle reizigers

In de tabellen 4 en 5 zijn de waarderingen te zien die alle reizigers hebben gegeven op de verschillende aspecten waarmee zij in aanraking zijn gekomen op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. In groen weergegeven zijn de waarderingen die in 2023 zijn gestegen ten opzichte van 2022. In rood weergegeven zijn de waarderingen die in 2023 zijn gedaald ten opzichte van 2022. Dikgedrukt zijn de grootste verschillen die in 2023 waargenomen zijn ten opzichte van het voorgaande jaar. Geel gearceerd zijn de waarderingen die in 2023 gelijk zijn gebleven ten opzichte van 2022.

3.1.1. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Ameland

Weliswaar krijgen alle aspecten op de diensten van en naar Ameland een (ruime) voldoende, wat opvalt in onderstaande tabel is dat geen enkel aspect in 2023 hoger scoorde dan in 2022: van de 40 aspecten die aan reizigers zijn voorgelegd, scoorden 29 van de 40 onderdelen een lager gemiddelde in 2023 dan in het voorgaande jaar. Elf aspecten scoorden dezelfde waardering in 2023.

De grootste daler in 2023 betrof de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon, die in 2023 0,6 punt lager scoorde vergeleken met 2022. Ook de telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten en de wachttijden bij de chat scoorden flink lager in 2023, met elk 0,5 punt minder dan in 2022. De tevredenheid met de overtocht als geheel daalde met 0,3 punt van een 8,2 in 2022 naar een 7,9 in 2023.

De zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht (6,6) en de zitmogelijkheden en comfort in de terminal (6,9) scoorden de laagste waarderingen. Het totaal gemiddelde scoorde met een 7,8 weliswaar een goede voldoende, het cijfer valt wel 0,2 punt lager uit ten opzichte van 2022.

Aspect	Ameland			
	Waarderingen per jaar			
	'21	'22	'23	Verskil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,2	8,4	7,9	-0,5
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,4	8,5	8,3	-0,2
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,3	7,6	7,0	-0,6
Wachttijden bij de kassa	8,3	8,5	8,3	-0,2
Wachttijden bij de chat	7,9	8,2	7,7	-0,5
Wachtruimte in de terminal	7,4	7,6	7,3	-0,3
Catering	7,1	7,6	7,6	0
Gebruiksvriendelijkheid website	8,0	8,2	8,1	-0,1
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,2	8,3	7,9	-0,4
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,6	8,5	-0,1
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,0	8,5	8,3	-0,2
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	-	8,5	8,4	-0,1
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,2	8,0	-0,2
Informatievoorziening op sociale media	-	7,6	7,5	-0,1
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,9	8,0	7,9	-0,1
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,8	7,9	7,9	0
Bewegwijzering naar de autokassa	-	8,1	8,0	-0,1
Het parkeerterrein	7,5	7,8	7,8	0
Indien geparkeerd op P2: pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	-	7,7	7,4	-0,3
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,7	7,8	7,8	0
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	-	7,8	7,5	-0,3
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	7,8	8,0	8,0	0
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,8	8,0	8,0	0
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	-	8,2	8,2	0
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	-	8,3	8,3	0
Stallen van fietsen aan boord	-	7,3	7,3	0
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,0	8,3	8,1	-0,2
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	-	7,7	7,5	-0,2
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	-	8,2	8,0	-0,2
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	-	8,2	8,1	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	-	7,7	7,6	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	-	8,2	8,1	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	-	7,1	6,9	-0,2
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	-	6,8	6,6	-0,2
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,3	7,3	7,2	-0,1
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,7	7,7	7,6	-0,1

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

Tabel 4. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Ameland

3.1.2. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Schiermonnikoog

Op de diensten van en naar Schiermonnikoog scoorden alle aspecten in 2023 een hogere of dezelfde waardering als in 2022. Geen enkel aspect scoorde in 2023 lager dan in het voorgaande jaar. 28 aspecten scoorden in 2023 hoger dan in 2022 en 12 aspecten scoorden dezelfde waardering. De grootste stijger was het aspect het stallen van fietsen aan boord, met een stijging van 0,4 punt. De klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal, de bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen, de wijze waarop fietsers aan en van boord gaan en de zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst scoorden 0,3 punt hoger dan in 2022.

De laagste waardering werd gegeven aan de zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht. Dit aspect ontving werd gemiddeld met een 6,7 beoordeeld. De tevredenheid met de overtocht als geheel bleef stabiel. Het totaal gemiddelde scoorde met een 8,0 zo'n 0,2 punt hoger dan in 2022.

Aspect	Schiermonnikoog			
	Waarderingen per jaar			
	'21	'22	'23	Verschil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,0	8,1	8,1	0
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,2	8,2	8,5	+0,3
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	7,6	7,7	+0,1
Wachttijden bij de kassa	8,4	8,2	8,4	+0,2
Wachttijden bij de chat	7,4	8,1	8,2	+0,1
Wachtruimte in de terminal	7,7	7,9	7,9	0
Catering	7,5	7,8	7,9	+0,1
Gebruiksvriendelijkheid website	8,0	8,1	8,1	0
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	7,9	7,9	7,9	0
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,8	8,5	8,6	+0,1
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,2	8,4	8,4	0
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	-	8,4	8,6	+0,2
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,1	8,2	+0,1
Informatievoorziening op sociale media	-	7,7	7,6	-0,1
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,8	7,9	8,0	+0,1
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,8	7,9	8,0	+0,1
Bewegwijzering naar de autokassa	-	7,9	8,1	+0,2
Het parkeerterrein	7,7	7,6	7,8	+0,2

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

Tabel 5. Waarderingen van alle reizigers op de diensten van en naar Schiermonnikoog

3.2. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers

Worden de waarderingen op van de veer- en sneldienst gesplitst, dan komen de volgende waarderingen per dienst en eiland aan het licht. In de tabellen 6, 7, 8, 9 zijn de waarderingen te zien die de verschillende reizigers hebben gegeven op de verschillende aspecten waarmee zij in aanraking zijn gekomen op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. In groen weergegeven zijn de waarderingen die in 2023 zijn gestegen ten opzichte van 2022. In rood weergegeven zijn de waarderingen die in 2023 zijn gedaald ten opzichte van 2022. Dikgedrukt zijn de grootste verschillen die in 2023 waargenomen zijn ten opzichte van het voorgaande jaar. Geel gearceerd zijn de waarderingen die in 2023 gelijk zijn gebleven ten opzichte van 2022.

3.2.1. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers op de dienst Ameland

In tabel 5 zijn de waarderingen te zien van reizigers die met de veerdienst van en naar Ameland zijn gereisd. Alle aspecten scoorden een ruime voldoende. Reizigers op deze dienst gaven ten opzichte van het jaar ervoor vijf aspecten een hogere waardering in 2023. Deze stegen ieder met 0,1 punt. Tien aspecten ontvingen dezelfde waardering en 25 aspecten een lagere.

Vooral de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon en de telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten scoorden flink lager ten opzichte van 2022, met respectievelijk een 0,7 en 0,5 punt lager voor deze aspecten. De laagste waarderingen werden gegeven op de zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht (6,5), de zitmogelijkheden en comfort in de terminal (6,7) en de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon (6,9). De tevredenheid met de overtocht als geheel daalde van een 8,2 in 2022 naar een 7,9 in 2023. Het totaalgemiddelde daalde met 0,1 punt naar een 7,9.

Aspect	Veerdienst Ameland		
	Waarderingen per jaar		
	'22	'23	Verskil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,4	7,9	-0,5
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,5	8,3	-0,2
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	6,9	-0,7
Wachttijden bij de kassa	8,5	8,4	-0,1
Wachttijden bij de chat	8,2	7,8	-0,4
Wachtruimte in de terminal	7,6	7,3	-0,3
Catering	7,7	7,7	0
Gebruiksvriendelijkheid website	8,2	8,2	0
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,4	8,0	-0,4
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,6	0
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,5	0
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,6	8,6	0
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,1	-0,1
Informatievoorziening op sociale media	7,7	7,5	-0,2
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,0	7,9	-0,1
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,9	7,9	0
Bewegwijzering naar de autokassa	8,0	8,1	+0,1
Het parkeerterrein	7,8	7,9	+0,1
Indien geparkeerd op P2: pendelservice van het parkeerterrein naar de terminal	7,9	7,6	-0,1
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,9	7,9	0
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,9	7,7	-0,2
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	8,0	8,1	+0,1
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	8,0	8,1	+0,1
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,3	8,3	0
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	8,4	8,4	0
Stallen van fietsen aan boord	7,4	7,4	0
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,4	8,3	-0,1
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,8	7,7	-0,1
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	8,2	8,1	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,3	8,2	-0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,8	7,7	-0,1

Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	8,0	8,1	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,1	6,7	-0,4
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,8	6,5	-0,3
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,4	7,2	-0,2
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,7	7,6	-0,1
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,4	8,3	-0,1
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,4	+0,1
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,4	7,1	-0,3
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	7,9	-0,3
Totaalgemiddelde	8,0	7,9	-0,1

Tabel 6. Waarderingen van de reizigers op de veerdienst van en naar Ameland

In tabel 7 zijn de waarderingen te zien van de reizigers die met de sneldienst van en naar Ameland zijn overgevaren. Alle aspecten scoorden een (ruime) voldoende, maar reizigers op deze dienst gaven geen enkel aspect een hogere waardering dan in 2022. Vier aspecten scoorden dezelfde waardering. 36 aspecten scoorden lager dan in 2022. De grootste daler betreft de wachttijden bij de chat met een daling van 0,9 punt ten opzichte van 2022. Ook de procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen scoorde flink lager onder sneldienstreizigers, met een daling van 0,7 punt, en de telefonische inlichtingen en informatie met betrekking tot prijzen en afvaarten, met 0,6 punt lager. De wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon, de gebruiksvriendelijkheid van het bestelproces en de bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen scoorden allen een halve punt lager ten opzichte van 2022. De tevredenheid met de overtocht als geheel daalde met 0,4 punt van een 8,2 in 2022 naar een 7,8 in 2023. Het totaal gemiddelde daalde met 0,3 punt naar een 7,7.

Aspect	Sneldienst Ameland		
	Waarderingen per jaar		
	'22	'23	Vershil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,5	7,9	-0,6
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,6	8,3	-0,3
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	7,1	-0,5
Wachttijden bij de kassa	8,5	8,2	-0,3
Wachttijden bij de chat	8,4	7,5	-0,9
Wachtruimte in de terminal	7,8	7,4	-0,4
Catering	7,3	7,3	0
Gebruiksvriendelijkheid website	8,1	7,9	-0,2
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,3	7,6	-0,7
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,7	8,3	-0,4
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,0	-0,5
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,3	8,1	-0,2
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,2	8,0	-0,2
Informatievoorziening op sociale media	7,6	7,6	0
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,2	7,9	-0,3
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,9	7,8	-0,1
Bewegwijzering naar de autokassa	8,1	7,8	-0,3

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

Tabel 7. Waarderingen van de reizigers op de sneldienst van en naar Ameland

3.2.2. Waarderingen van veer- en sneldienstreizigers op de dienst Schiermonnikoog

In tabel 8 zijn de waarderingen te zien van reizigers die met de veerdienst van en naar Schiermonnikoog zijn gereisd. Alle aspecten scoorden een ruime voldoende. 21 van de 39 voorgelegde aspecten scoorden een hogere waardering dan in 2022, 14 aspecten dezelfde waardering en vier een lagere.

De grootste stijgers waren de bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen en het stallen van fietsen aan boord. Deze scoorden 0,4 punt hoger ten opzichte van 2022. De wijze waarop fietsers aan en van boord gaan scoorde 0,3 punt hoger dan in 2022. De aspecten die lager scoorden dan in 2022, deden dat met 0,1 of 0,2 punt minder. De tevredenheid met de overtocht als geheel scoorde met een 8,3, 0,1 punt hoger dan in 2022. Ook het totaal gemiddelde steeg met 0,1 punt van een 7,9 in 2022 naar een 8,0 in 2023.

Aspect	Waarderingen per jaar		
	'22	'23	Vershil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	8,2	8,1	-0,1
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,3	8,5	+0,2
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,7	7,5	-0,2
Wachttijden bij de kassa	8,2	8,4	+0,2
Wachttijden bij de chat	8,0	8,2	+0,2
Wachtruimte in de terminal	7,9	7,9	0
Catering	7,9	8,0	+0,1
Gebruiksvriendelijkheid website	8,1	8,1	0
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	8,0	7,8	-0,2
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,6	8,6	0
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,5	8,5	0
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,5	8,7	+0,2
Informatievoorziening op de website wpd.nl	8,1	8,2	+0,1
Informatievoorziening op sociale media	7,8	7,6	-0,2
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	8,0	8,0	0
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,9	8,0	+0,1
Bewegwijzering naar de autokassa	7,9	8,1	+0,2
Het parkeerterrein	7,7	7,8	+0,1
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,7	7,9	+0,2
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,7	8,1	+0,4
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	8,0	8,1	+0,1
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	8,0	8,0	0
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	8,2	8,2	0
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	8,4	8,4	0
Stallen van fietsen aan boord	7,2	7,6	+0,4
Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	8,1	8,2	+0,1
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,7	8,0	+0,3
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	8,0	8,1	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,1	8,2	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,6	7,6	0
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	7,9	8,0	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,3	7,3	0
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,7	6,7	0
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,6	7,6	0
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,8	7,8	0
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,3	8,4	+0,1
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,4	+0,1
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,6	7,6	0
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,2	8,3	+0,1
Totaalgemiddelde	7,9	8,0	+0,1

Tabel 8. Waarderingen van de reizigers op de veerdienst van en naar Schiermonnikoog

Sneldienstreizigers van en naar Schiermonnikoog gaven 30 aspecten een hogere waardering dan in het voorgaande jaar (tabel 9). Vijf aspecten scoorden dezelfde waardering en vier aspecten lager dan in 2022. De grootste stijger betrof de procedure met betrekking tot autoreserveringen / groepsaanmeldingen, met een stijging van 0,5 punt. Andere relatief grote stijgers waren de klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal, de wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon en de Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst. Al deze aspecten scoorden 0,4 punt hoger dan in het voorgaande jaar. De bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen was de grootste daler, met 0,3 punt minder dan in 2022. Andere aspecten die minder scoorden, deden dat met 0,1 punt minder. De tevredenheid met de overtocht als geheel scoorde dezelfde waardering als in 2022. Het totaalgemiddelde steeg met 0,2 punt van een 7,7 in 2022 naar een 7,9 in 2023.

Aspect	Waarderingen per jaar		
	'22	'23	Vershil t.o.v. '22
Telefonische inlichtingen en informatie m.b.t. prijzen en afvaarten	7,9	8,1	+0,2
Klantvriendelijkheid bij de klantenservice in de terminal	8,1	8,5	+0,4
Wachttijden bij de klantenservice aan de telefoon	7,6	8,0	+0,4
Wachttijden bij de kassa	8,3	8,4	+0,1
Wachttijden bij de chat	8,2	8,3	+0,1
Wachtruimte in de terminal	8,0	8,0	0
Catering	7,0	7,2	+0,2
Gebruiksvriendelijkheid website	7,9	8,1	+0,2
Procedure m.b.t. autoreserveringen / groepsaanmeldingen	7,7	8,2	+0,5
Online mogelijkheid om tickets te bestellen via de website	8,4	8,3	-0,1
Gebruiksvriendelijkheid bestelproces	8,1	8,2	+0,1
Reserveringsmogelijkheid voor fietsen	8,2	8,3	+0,1
Informatievoorziening op de website wpd.nl	7,9	8,1	+0,2
Informatievoorziening op sociale media	7,5	7,7	+0,2
Informatievoorzieningen in en rond de terminal (bijv.: schermen met info)	7,8	7,9	+0,1
Informatievoorzieningen aan boord van de veer- en of sneldienst	7,7	7,9	+0,2
Bewegwijzering naar de autokassa	7,9	8,0	+0,1
Het parkeerterrein	7,5	7,8	+0,3
Bewegwijzering op het terrein van Wagenborg (bijv.: op de parkeerterreinen, naar de terminal)	7,5	7,6	+0,1
Bewegwijzering op het terrein voor het inchecken van fietsen	7,7	7,4	-0,3
Bewegwijzering in de terminal (bijv.: bordje naar de toiletten)	7,8	7,9	+0,1
Bewegwijzering aan boord van de veer- en/of sneldienst (bijv.: bordje die de uitgang vermeld)	7,7	8,1	+0,4
Vervoer van de bagage met de bagagewagens op de veerdienst	7,8	7,9	+0,1
Meenemen van de (hand)bagage aan boord van de veer- en/of sneldienst	7,8	8,0	+0,2
Stallen van fietsen aan boord	7,3	7,2	-0,1

Procedure van het op- en afrijden van de auto's en/of ander gemotoriseerd vervoer	7,9	8,1	+0,2
Wijze waarop fietsers aan en van boord gaan	7,1	7,3	+0,2
In- en ontschepen, de wijze waarop lopende passagiers aan en van boord gaan	7,9	8,0	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort binnen op de veerdienst	8,0	8,1	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten op de veerdienst	7,6	7,6	0
Zitmogelijkheden en comfort op de sneldienst	7,8	8,1	+0,3
Zitmogelijkheden en comfort in de terminal	7,4	7,5	+0,1
Zitmogelijkheden en comfort buiten de terminal in de buitenlucht	6,9	6,9	0
Sanitaire voorzieningen in de terminal	7,5	7,6	+0,1
Sanitaire voorzieningen aan boord van het schip	7,6	7,6	0
Behulpzaamheid van het personeel in de terminal of bij de kassa (bijv.: ticketverkoop, catering)	8,2	8,4	+0,2
Behulpzaamheid van het personeel aan boord van het schip	8,3	8,5	+0,2
Prijs van het ticket in relatie tot de reis en de service	7,4	7,3	-0,1
Tevredenheid met de overtocht als geheel	8,1	8,1	0
Totaalgemiddelde	7,7	7,9	+0,2

Tabel 9. Waarderingen van de reizigers op de sneldienst van en naar Schiermonnikoog

Reizigers hadden de mogelijkheid om ieder aspect die zij een waardering gaven en waarvan deze beneden het cijfer 6 lag, van commentaar te voorzien. Vaak gaven reizigers verschillende opmerkingen die betrekking hadden op verschillende onderwerpen. Deze zijn uitgesplitst en gethematiseerd. Voor zover dat mogelijk was zijn de thema's aan de aspecten gelinkt die reizigers een waardering onder het rapportcijfer 6 gaven. Voor sommige thema's is ervoor gekozen om deze samen te voegen met andere vergelijkbare thema's om de boodschap duidelijker over te laten komen (bijvoorbeeld 'informatievoorziening' in plaats van deze uit te splitsen naar bijvoorbeeld 'informatievoorziening op de website' of 'informatievoorziening op sociale media'). In totaal zijn er 616 opmerkingen gegeven voor de diensten van en naar Ameland. Voor Schiermonnikoog lag dat aantal op 378.

3.2.3. Gegeven opmerkingen van reizigers van en naar Ameland

Op de diensten van en naar Ameland kwam duidelijk naar voren dat reizigers ontevreden zijn met de terminals, de wachtruimtes en de zitmogelijkheden en comfort, zowel binnenin als buiten de ruimtes. Van de in totaal 616 gegeven opmerkingen, werden 156 gegeven die betrekking hadden op dit thema, zo'n 25,3%. Zo zijn er (in drukke periodes, tijdens slecht weer, tijdens vertragingen) te weinig zitmogelijkheden voor reizigers, worden de bankjes te hard, oncomfortabel (bijv.: ijzeren bankjes) en van lage kwaliteit (bijv.: roestplekken) bevonden, worden er opmerkingen gegeven over de aankleding, onpersoonlijkheid en temperatuurregeling van de terminal en wordt er aangegeven dat de bovenverdieping van de terminal efficiënter ingericht zou mogen worden.

Ook op de prijs (/kwaliteit verhouding) gaven relatief veel reizigers opmerkingen, zo'n 91 (14,8%). Veel reizigers vinden de tickets voor zowel de veer- als de sneldienst te duur en ontoegankelijk voor mensen met een kleine(re) beurs. Bovendien vinden sommigen het raar dat de ticketprijs in de zomer ligt dan in andere periodes. Ook Amelanders vinden de prijs te hoog en sommigen geven bijvoorbeeld de voorkeur aan een Amelanders tarief. Vaak wordt de volgens onbetrouwbare dienstregeling van zowel de veer- als de sneldienst gekoppeld aan de prijs en vinden reizigers de (meer)prijs die zij moeten betalen disproportioneel. Ook het parkeren en de catering wordt door reizigers aangegeven als te prijzig.

Een thema die minder aan bod kwam, maar waar nog steeds 45 opmerkingen voor werden gegeven (7,3%), was de sanitaire voorzieningen in de terminal. Hier kwamen vooral de hygiëne (bijv.: de toiletten zijn (heel erg) vies; urine; onaangename geuren; vliegen) en de leeftijd van het sanitair aan bod. Ook de leeftijd van het sanitair, het ontbreken van bepaalde onderdelen (bijv.: een wc-bril; ontbreken wc-papier, handdoekjes, ontbreken ontsmettingsmiddel voor de bril), het ontoereikende aantal (dames)toiletten kwamen naar voren als punten.

Andere thema's waar meerdere reizigers opmerkingen op gaven waren de informatievoorziening (39 opmerkingen, 6,3%), het parkeerterrein 35 opmerkingen, 5,7%) en de zitmogelijkheden en het comfort binnen en buiten op de dienst (25 opmerkingen, 4,1%).

3.2.4. Gegeven opmerkingen van reizigers van en naar Schiermonnikoog

Net als reizigers van en naar Ameland gaven ook reizigers van en naar Schiermonnikoog aan ontevreden te zijn over de wachtruimtes en de zitmogelijkheden binnen en buiten de terminal. Van de in totaal 378 gegeven opmerkingen, werden op dit thema 64 opmerkingen gegeven, zo'n 16,9%. Reizigers gaven vooral aan het aantal zitplekken binnen en buiten ontoereikend te vinden, en het comfort soms te wensen overlaten. Bovendien wordt de terminal door sommige reizigers als sfeerloos/kaal bestempeld.

Ook op het parkeren/parkeerterrein kwamen, in vergelijking met andere thema's, meer opmerkingen, zo'n 41 en daarmee 10,8%. Het aantal plekken en laadpalen voor elektrische auto's is soms ontoereikend, vooral op drukke dagen. Ook de berichtgeving rondom de volle parkeerplaats kan beter: waar bijvoorbeeld dan naar toe te gaan als P1 vol is. Daarnaast wordt de veiligheid aangemerkt als een verbeterpunt. Zo zouden er diepe putten in het parkeerterrein zitten, zou het er te donker zijn (m.n. tijdens donkere maanden), zouden er veel losse tegels op het parkeerterrein voor de terminal

liggen en zou het gevaarlijk zijn om van het parkeerterrein naar beneden te gaan met bijvoorbeeld koffers, tassen en kinderwagens en/of om naar de terminal toe te lopen. Ook het moment waarop de €50,- euro grens overschreden gaat worden is onhandig en onduidelijk voor reizigers wat zij op dat moment moeten doen.

Op de zitmogelijkheden binnen en/of buiten op de veerdienst kwamen 33 opmerkingen van reizigers, zo'n 8,7%. Hier ging het voornamelijk over de ontoereikendheid van het aantal plaatsen binnen en buiten en het comfort. Banken binnen en/of buiten zouden slecht zijn vormgegeven en/of te breed en te hard zijn om comfortabel te kunnen zitten. Bovendien wordt door de indeling van de stoelen soms ook weinig privacy ervaren. Ook de ontoegankelijkheid van mindervaliden op het buitendeck werd aangemerkt. Daarnaast zouden de paden binnenin het schip niet breed genoeg zijn voor een elektrische rolstoel en kun je hiermee ook niet onder een tafel zitten.

De prijzen zijn volgens een deel van de reizigers te hoog, zowel voor de overtocht als bijvoorbeeld voor de catering aan boord, het meenemen van de fiets, kosten voor de hond en/of het parkeren. Een aantal reizigers geeft aan dat de prijs voor de overtocht niet in relatie staat tot de duur ervan. Op dit thema werden in totaal 29 opmerkingen gegeven, zo'n 7,7%.

4. Wensen en behoeften van de reizigers

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de wensen en behoeften van reizigers. Er wordt gekeken naar de tevredenheid met betrekking tot de wijze van het bagagevervoer, de communicatiemiddelen waarmee contact opgenomen kan worden met Wagenborg Passagiersdiensten en de betaal mogelijkheden waarmee betaald kan worden.

Reizigers hadden de mogelijkheid om hun waarderingen voor de voorgelegde aspecten kracht bij te zetten door opmerkingen te geven. Daar geeft dit hoofdstuk tevens inzicht in. Er zijn in totaal opmerkingen gegeven voor Ameland en voor Schiermonnikoog. Alle opmerkingen zijn gethematiseerd. Sommige opmerkingen hadden betrekking tot verschillende thema's en zijn daarom gesplitst en verdeeld over de desbetreffende thema's. Voor zover mogelijk zijn de aspecten waarvoor reizigers een waardering hebben gegeven toegepast als thema.

4.1. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van bagagevervoer

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

In onderstaande tabel 10 zijn is te zien dat bijna alle reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog de wijze van vervoer zoals het nu gaat afdoende vinden. Respectievelijk 6,2% en 6,6% van de reizigers van/naar Ameland en Schiermonnikoog wenst andere mogelijkheden.

	Ameland	Schiermonnikoog
Ja, bovenstaande wijze van vervoer is afdoende	93,8%	93,4%
Nee, ik wens andere mogelijkheden	6,2%	6,6%

Tabel 10. Huidige bagagevervoer naar het eiland afdoende?

Reizigers van en naar Ameland hebben verschillende wensen en behoeften aangeven die zij wensen ten aanzien van bagagevervoer. Sommige reizigers gaven verschillende opmerkingen. Deze zijn gesplitst. In totaal zijn er 47 opmerkingen gegeven. Deze opmerkingen zijn gecategoriseerd. Alleen de top-3 (vaakst genoemde thema) is weergegeven in tabel 11.

Reizigers die andere mogelijkheden wensen, gaven vooral aan dat de hoeveelheid bagagewagens omhoog kan (11 keer genoemd) en dat zij gebruik willen maken van bagagekluisen (10 keer genoemd).

In mindere mate noemden reizigers meer ruimte voor bagage, bijvoorbeeld bij grote hoeveelheden passagiers (6 keer genoemd). In de categorie 'Ruimte' werd ook door drie reizigers aangegeven dat zij meer ruimte wensen voor bagage op de sneldienst.

Wensen en behoeften van Amelandreizigers	Aantal keer genoemd
Aantal bagagewagens kan meer (bijv.: als er veel groepen zijn = 1; Meer bagagewagens = 1; Meer wagens met koffers = 2; Meer wagens voor bagage = 1; Te weinig bagagekarren = 1; Te weinig = 1; Waren vandaag te weinig bagagewagens, maar twee = 1; Zusätzliche Gepäckwagen = 1)	11
Bagagekluisen (bijv.: op de boot en in de terminal = 1; In de terminal op Ameland = 1)	10
Ruimte: iets meer bagageruimte aan boord (bijv.: bij grote hoeveelheid passagiers = 1; iets meer ruimte voor bagage = 1; Meer ruimte voor bagage op sneldienst = 3; Te weinig ruimte = 1)	6

Tabel 11. Andere wijze van bagagevervoer die Amelandreizigers wensen

Ook reizigers van en naar Schiermonnikoog gaven diverse andere mogelijkheden ten aanzien van bagagevervoer. Ook hier zijn meerdere opmerkingen die reizigers gaven gesplitst. In totaal zijn er 53 opmerkingen gegeven. Deze opmerkingen zijn gecategoriseerd. Alleen de top-3 (vaakst genoemde thema) is weergegeven in tabel 12.

Reizigers noemden bagagekluisen als belangrijke behoefte in het bagagevervoer wat verzorgt wordt door Wagenborg Passagiersdiensten (12 keer genoemd). Ook het vervoer van de bagage naar de locatie op het eiland en/of naar de auto werd vaker genoemd dan andere behoeften van reizigers (9 keer genoemd). Het aantal wagens op bepaalde tijdstippen en gedurende periodes zijn soms niet toereikend. Reizigers wensen dan meer aanbod (7 keer genoemd).

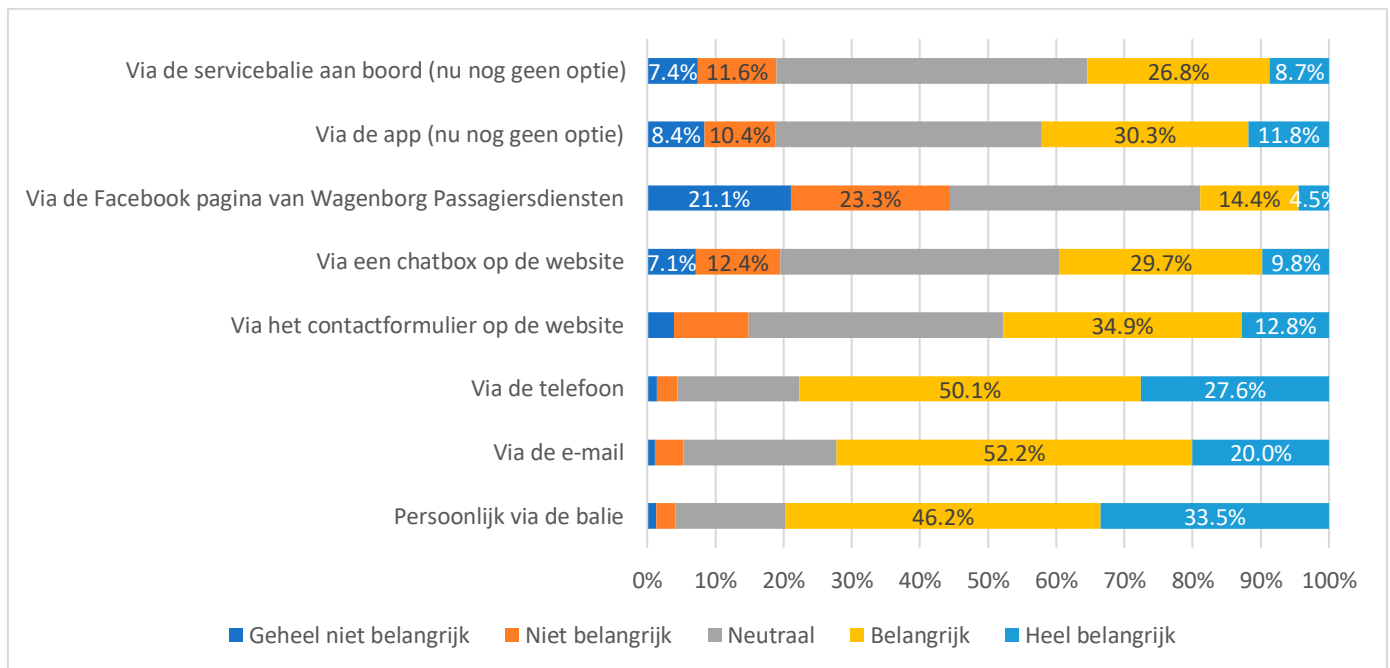
Wensen en behoeften van Schiermonnikoogreizigers	Aantal keer genoemd
Bagagekluisen (bijv.: bij de terminal = 1; Bagagekluisen op het eiland = 1; Bagagekluisen liever in het dorp = 1; Voor als je langer op het eiland blijft en huisje/kamer al uit moet = 1)	12
Vervoer naar locatie (bijv.: bagage naar camping = 1; Naar de locatie = 1; Tot aan huis = 1; Koffers naar verblijf brengen = 1; Bagage naar accommodatie = 1; Op Schier zou het prettig zijn als bagage naar huis wordt gebracht als je wilt lopen = 1; Qua duurzaamheid is het beter als de karren naar het dorp worden gereden, dan zouden meer mensen wandelen of fietsen = 1; Vervoer naar centrum eiland = 1; Trolleys naar de auto = 1)	9
Soms te weinig wagens (bijv.: meer bagagetrolleys erbij = 1; Meer bagagewagens, in het hoogseizoen zijn ze vol en ontstaan er gevaarlijke situaties = 1; Meer karren in de ochtend = 1; Meer karretjes voor de koffers = 1; Meerdere karretjes om de koffers in te zetten. Als je achteraan in de rij staat, kun je je koffer niet meer kwijt = 1; Niet afdoende bij drukte, zoals vandaag = 1)	7

Tabel 12. Andere wijze van bagagevervoer die Schiermonnikoogreizigers wensen

4.2. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van communiceren met Wagenborg

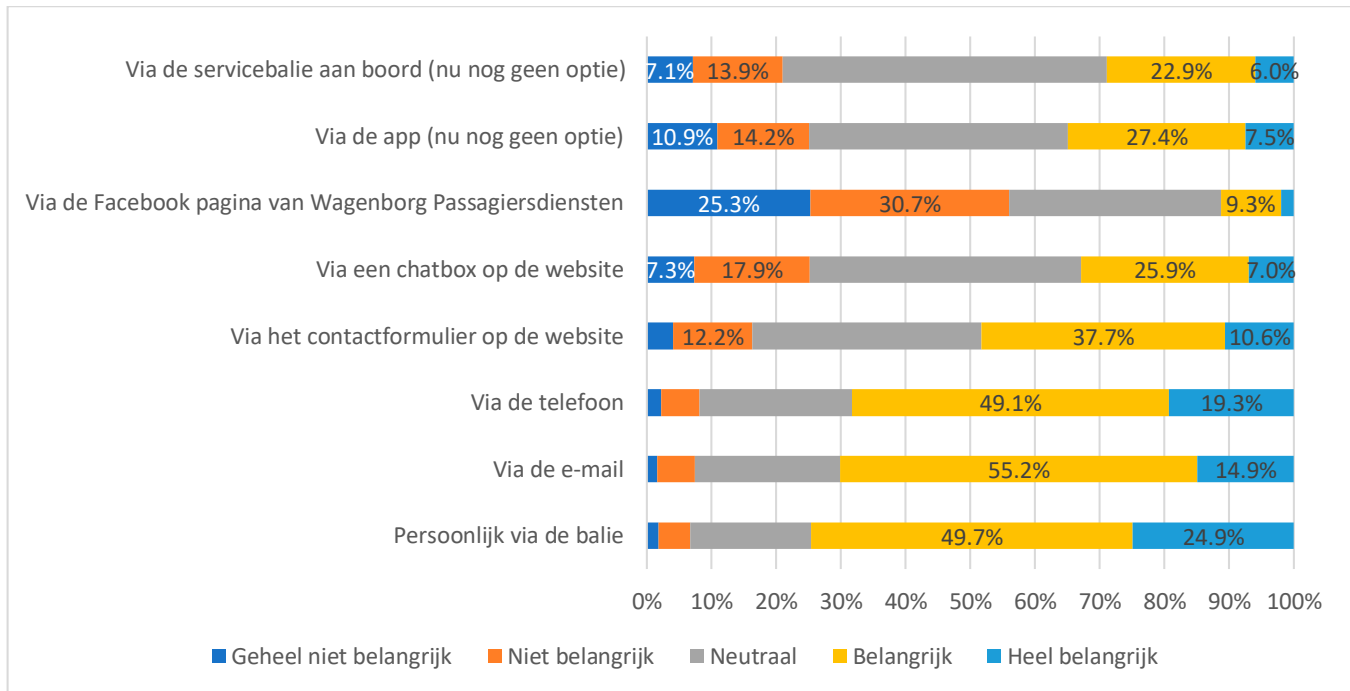
Wagenborg Passagiersdiensten biedt verschillende mogelijkheden aan om met de rederij in contact te treden voor diverse zaken als bijvoorbeeld boekingen, informatie omtrent afvaarten, het doorgeven van vertragingen. Om inzicht te krijgen in wat reizigers wensen ten aanzien van het kunnen communiceren met Wagenborg Passagiersdiensten, is hen de vraag voorgelegd welke communicatiemiddelen zij het meest belangrijk vinden. In onderstaande figuren 1 en 2 worden de resultaten hiervan gepresenteerd voor respectievelijk Ameland en Schiermonnikoog.

Voor Ameland is te zien dat reizigers persoonlijk contact via de balie (79,7%), contact via de telefoon (77,7%) en via de e-mail (72,2%) het meest belangrijk vinden. Het minst belangrijk vinden zij het om via de Facebookpagina van de rederij contact op nemen.



Figuur 1. Wens van Amelandreizigers t.a.v. communiceren met Wagenborg

Ook reizigers van en naar Schiermonnikoog vinden het persoonlijke contact via de balie (74,6%), via de e-mail (70,1%) en/of via de telefoon (68,4%) het meest belangrijk, en het communiceren met Wagenborg Passagiersdiensten via de Facebookpagina het minst belangrijk.



Figuur 2. Wens van Schiermonnikoogreizigers t.a.v. communiceren met Wagenborg

Andere manieren die reizigers van en naar Ameland wensen om te gebruiken om met Wagenborg Passagiersdiensten te kunnen communiceren, zijn als top-10 weergegeven in tabel 13. Vooral een app om in te kunnen chatten met de rederij, om te kunnen boeken en om op de hoogte te kunnen houden werd door 19 reizigers genoemd als wijze van communiceren. Ook via de app / WhatsApp werd genoemd door 15 reizigers.

Andere manieren van communiceren die reizigers van en naar Ameland wensen	Aantal keer genoemd
Een app (bijv.: met chatfunctie, WPD app, met reserveringssysteem, voor tickets, bij uitval)	19
App / WhatsApp (bijv.: om te boeken)	15
Betere communicatie (bijv.: m.b.t. vertrektijden (de werkelijke) / , De afvaarttijd en plaatsen actueel, graag eerder communiceren over wijzigingen, het probleem is niet het middel, maar slechte communicatie, meer duidelijkheid)	5
Om een tijd te veranderen voor de auto, Mogelijkheid om parkeerplaats te reserveren, Mogelijkheid om zelf afvaarttijd te veranderen, wanneer je met de auto online gereserveerd hebt	4
Twitter (bijv.: voor aankomsttijden, verwachte aankomst, actuele aankomst, vertrektijden bij vertraging, voor real time nieuws)	4
Communicatie: (bijv.: proactief en op korte termijn informatie over veranderingen, tijdig een push-notificatie over vertraging, vertraging melden, indien vertraging: aangeven/omroepen)	4
Telefoon/Mail: (bijv.: telefoon is voldoende, vooral telefonisch contact, zo weinig mogelijk, wordt onduidelijk vaak. Mail+telefoon, naar Holwerd bellen met vertraging)	4
Website: (bijv.: een duidelijkere website inclusief vertragingen en openbaar vervoer aansluitingen, graag op de site beschikbaarheid P1 aangeven, op de website vertraging eerder aangeven)	3

Mindervaliden (bijv.: informatie en contact in Nederlandse gebarentaal voor doven en slechthorenden, betere communicatie voor slechthorenden, ik weet niet goed welke mogelijkheden er zijn voor minder-validen)	3
Sociale media: (bijv.: informatie over de aankomsttijden van de boot via sociale media, meer sociale media)	2

Tabel 13. Andere manieren om met Wagenborg te kunnen communiceren onder Amelandreizigers

Onder reizigers van en naar Schiermonnikoog kwamen vooral drie punten naar voren die het vaakst genoemd werden (tabel 14). Dat was de communicatie / informatie in het algemeen (18 keer genoemd) Onder dit thema werden verschillende zaken genoemd zoals bijvoorbeeld eerdere communicatie als parkeerplaatsen vol zijn of beter communiceren tijdens een gewijzigde dienstregeling. Het introduceren van WhatsApp of een app werden beiden 8 keer genoemd.

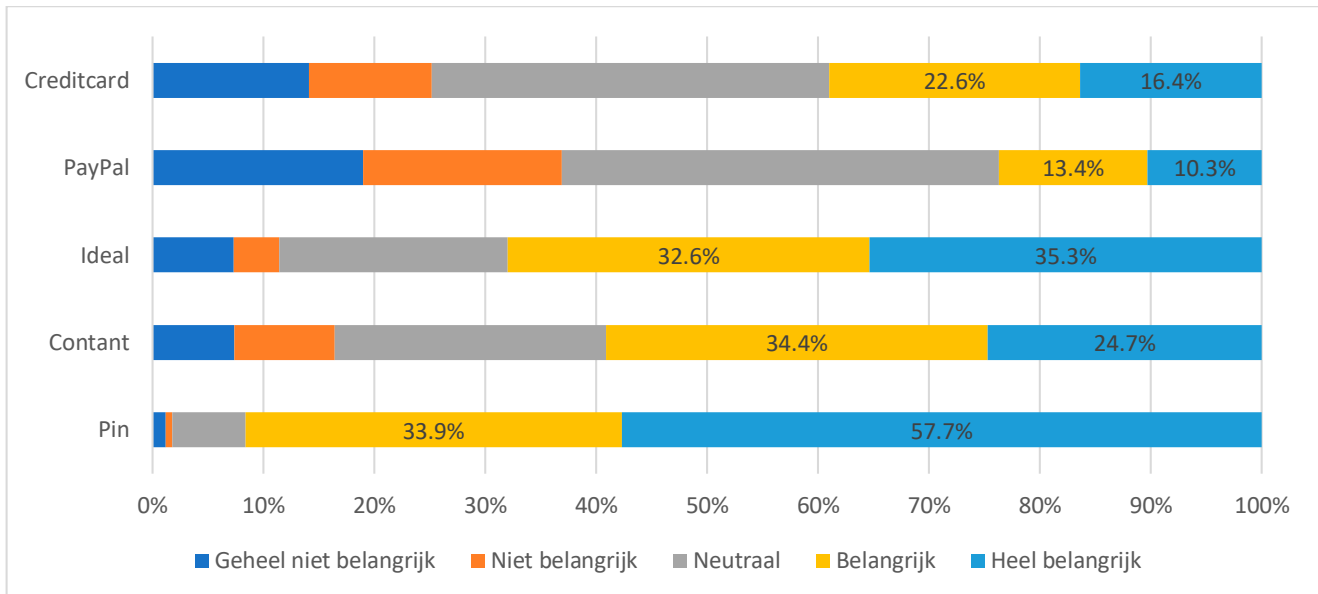
Andere manieren van communiceren die reizigers van en naar Schiermonnikoog wensen	Aantal keer genoemd
Communicatie / Informatie (bijv.: als parkeerplaats 1 vol, zie je dit als je er naartoe rijdt. Kan dit eerder aangegeven worden? Betere communicatie bij gewijzigde dienstregeling, betere communicatie over extra boten bij drukte bijvoorbeeld dat je een appje krijgt bij extra boot, bij maximaal bereik passagiers, goed en beter informeren, bredere communicatie op eiland bij extra afvaarten, er werd ineens gezegd dat de boot weg zou gaan vóór de vertrektijd. Dit gaf veel stress, een bericht met uitleg over waar de bagage heengaat tijdens de tocht en of het bewaakt is, hoe duurzaam is deze reis? Hernieuwbare brandstof? 100% biodiesel?, in de boot wat meer bordjes naar de uitgang, misschien voorafgaand uitleg over eventuele calamiteiten, bijv. instructie zoals in vliegtuig, notificatie krijgen als de boot vertraging heeft of uitvalt, nu deelt niet iedereen zijn plek, misschien aangeven dat je niet zelf je plekje kunt toe-eigenen, bij drukte delen, omroepen: Aankomst/vertrek, welkom heten, schema van vaartijden klopt niet geheel, sneller duidelijkheid wanneer afvaarten niet doorgaan; op het eiland, op de boot en via website, indien geen voldoende capaciteit, duidelijke communicatie!, vooraf informatie of er plek is op de betreffende afvaart, welkom heten, waar zijn we nu? Kapitein horen wij niet)	18
WhatsApp (bijv.: voor zover ik weet moet je bellen voor een autoreservering. Zou mooi zijn als dat via WhatsApp kan, WhatsApp chat)	8
App (bijv.: een app ontwikkelen)	8

Tabel 14. Andere manieren om met Wagenborg te kunnen communiceren

4.3. Wensen en behoeften van reizigers ten aanzien van betaalmiddelen

Reizigers kunnen met verschillende middelen betalen bij Wagenborg Passagiersdiensten. Dit subhoofdstuk geeft inzicht in welke betaalmiddelen reizigers het minst en meest belangrijk vinden.

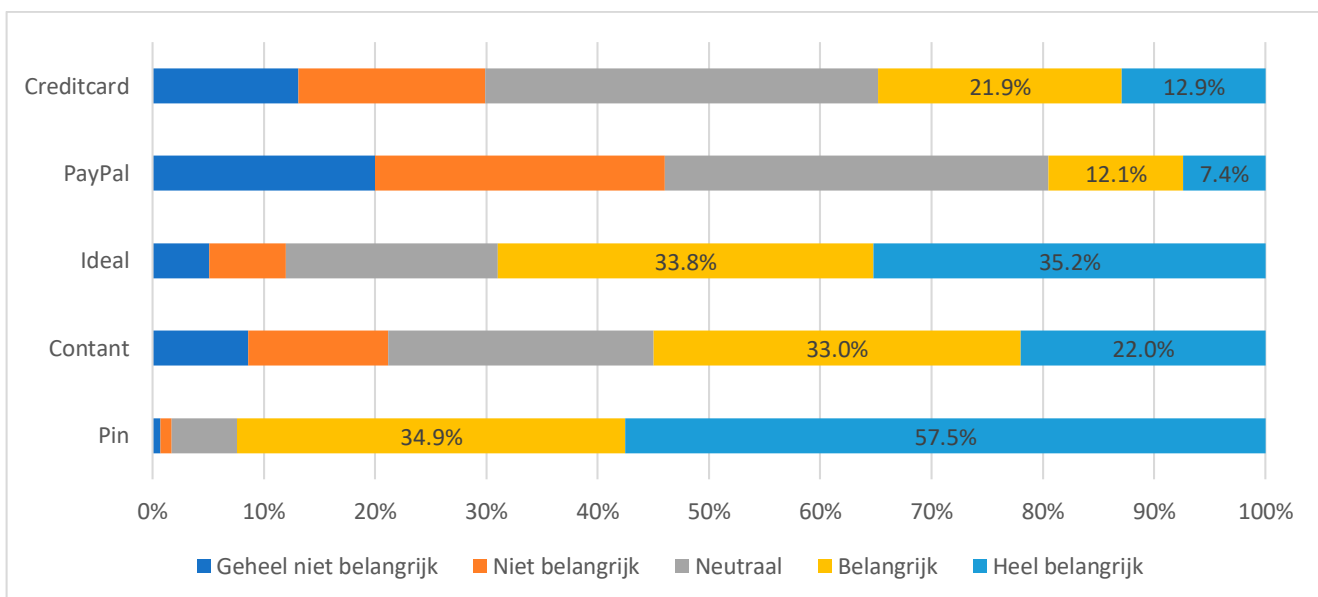
Reizigers van en naar Ameland vinden het gebruik van de pin (91,6%) en Ideal (67,9%) de belangrijkste middelen om mee te kunnen betalen bij Wagenborg. PayPal wordt het minst belangrijk bevonden: zo'n 23,7% van de reizigers vindt dit een belangrijk betaalmiddel.



Figuur 3. Wens van Amelandreizigers ten aanzien van gebruik betaalmiddelen

Een ander betaalmiddel die een aantal reizigers wensen is Apple Pay. Deze optie werd 6 keer genoemd. Andere opties, buiten de gangbare middelen, werden minder genoemd.

Ook reizigers van en naar Schiermonnikoog vinden het gebruik van de pin (92,4%) en Ideal (69,0%) de belangrijkste middelen om mee te kunnen betalen. Net als reizigers van en naar Ameland vinden zij PayPal (19,5%) het minst belangrijk.



Figuur 4. Wensen van reizigers van en naar Schiermonnikoog ten aanzien betaalmiddelen

Reizigers van en naar Schiermonnikoog gaven een aantal andere opties om mee te kunnen betalen bij Wagenborg: contactloos (5), Apple Pay (4), Bitcoin (4) en Payconic (3) werden het vaakst genoemd.

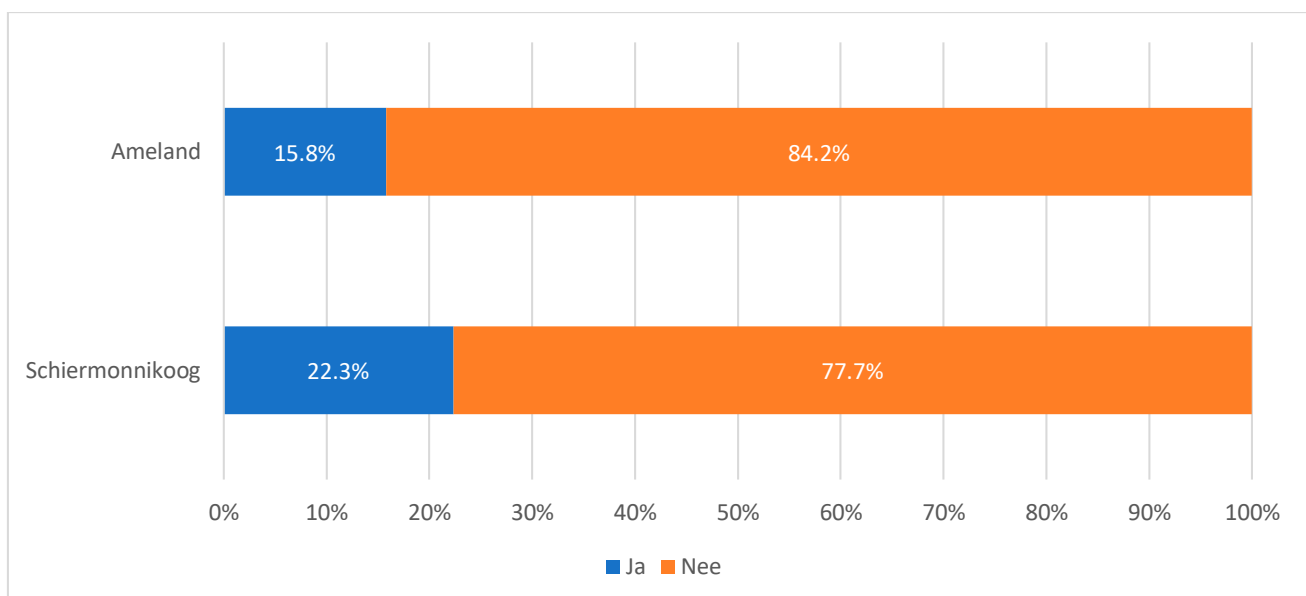
Andere manieren van betalen die reizigers van en naar Schiermonnikoog wensen	Aantal keer genoemd
Contactloos (bijv.: door middel van QR-code, QR code wellicht)	5
Apple Pay	4
Bitcoin	4
Payconic	3

Tabel 15. Andere betaalmiddelen die reizigers van en naar Schiermonnikoog wensen

4.4. Behoeft van reizigers ten aanzien van reserveringsmogelijkheid

Reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog is de vraag voorgelegd of zij een reserveringsmogelijkheid voor personen voor op de veerboot wensen, zodat zij verzekerd zijn van een plek aan boord.

Het merendeel behoeft geen reserveringsmogelijkheid, zoals te zien is in figuur 5: 84,2% van de reizigers van en naar Ameland geeft aan dit niet nodig te vinden, tegenover 77,7% van de reizigers van en naar Schiermonnikoog. Voor Schiermonnikoog geldt wel dat hier meer reizigers graag een reserveringsmogelijkheid zouden willen zien dan reizigers van en naar Ameland (22,3% om 15,8%).

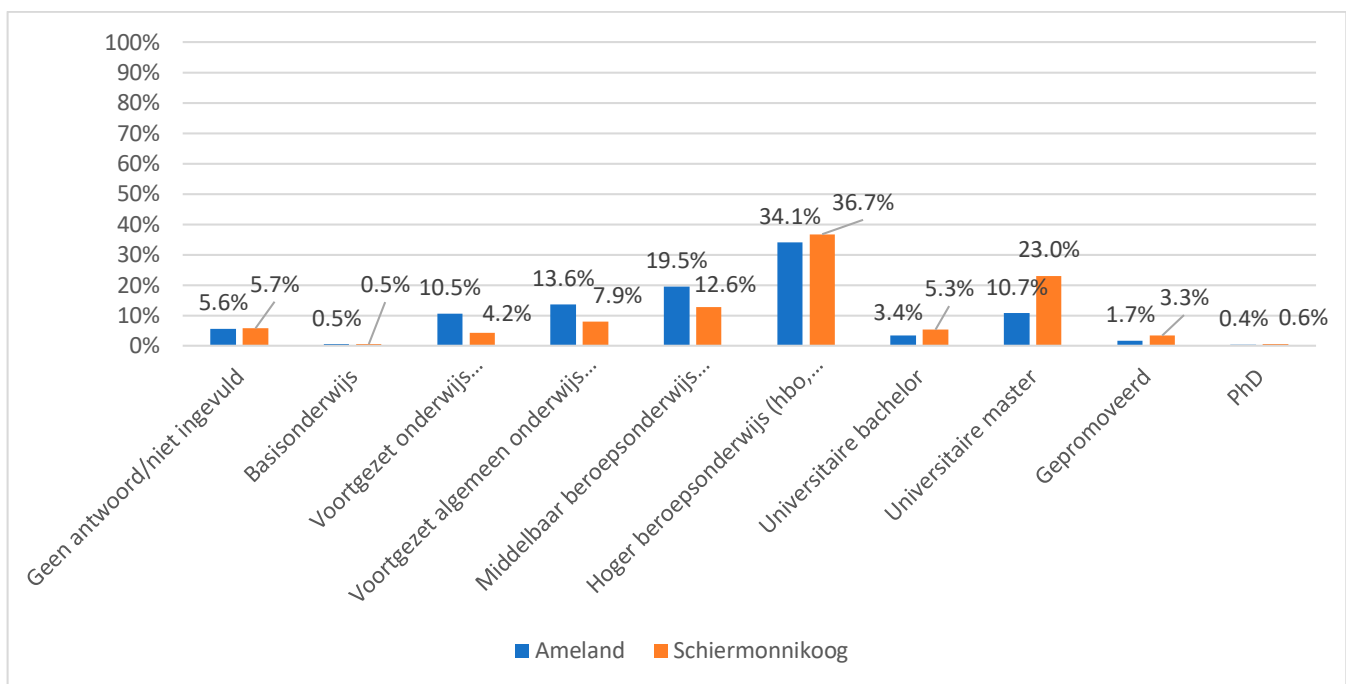


Figuur 5. Behoeft van reizigers t.a.v. reserveringsmogelijkheid

5. Achtergrondkenmerken van de reizigers

In dit hoofdstuk volgen de kenmerken van de reizigers die in het voor- en hoofdseizoen met Wagenborg Passagiersdiensten van en naar Ameland of Schiermonnikoog gereisd hebben. Reizigers van en naar Ameland zijn in het jaar 2023 gemiddeld gezien 12,4 keer naar het eiland toe gereisd. Voor Schiermonnikoog was dat gemiddeld 4,9 keer.

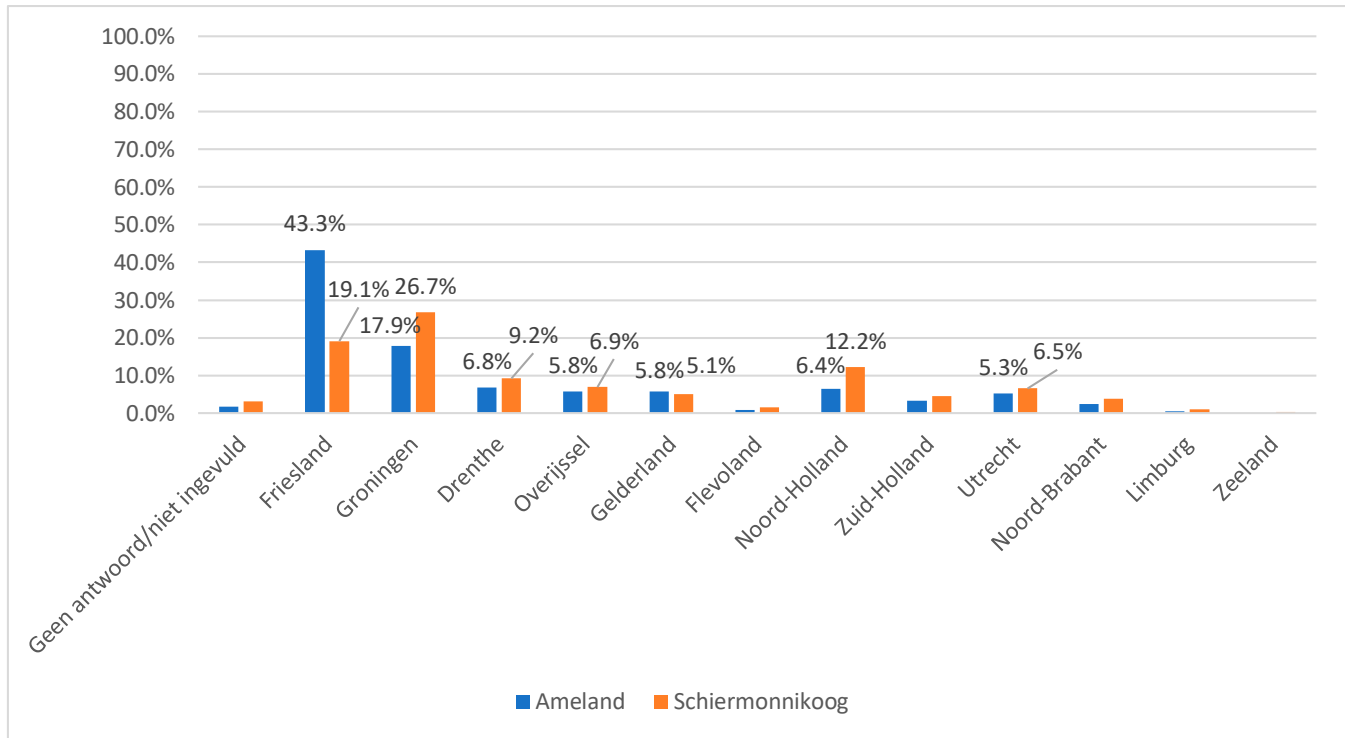
In onderstaande figuur 6 zijn de opleidingsniveaus van de reizigers te zien. Reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog zijn vooral hoger opgeleid (hbo, Fachhochschulabschluss, Higher education). Voor Ameland ligt het aantal reizigers dat het middelbaar beroepsonderwijs heeft afgerond hoger dan onder reizigers van en naar Schiermonnikoog. Daarentegen ligt het aandeel van de reizigers van en naar Schiermonnikoog dat een universitaire master heeft afgerond hoger dan Ameland.



Figuur 6. Opleidingsniveau van de reizigers

Als er gekeken wordt naar de herkomst van reizigers met woonadres in Nederland, dan is in figuur 7 te zien dat de diensten van en naar Ameland vooral reizigers zien uit Friesland (43,3%). In mindere mate komen reizigers uit Groningen (17,9%). Ten opzichte van eerdere jaren is daar weinig verandering in waarneembaar. De herkomst komt van reizigers blijft veelal hetzelfde. Voor Schiermonnikoog is de herkomst van reizigers in vergelijking met Ameland omgekeerd: zo ontvangt het eiland vooral reizigers uit Groningen (26,7%) en Friesland (19,1%). Ook komt een deel van de

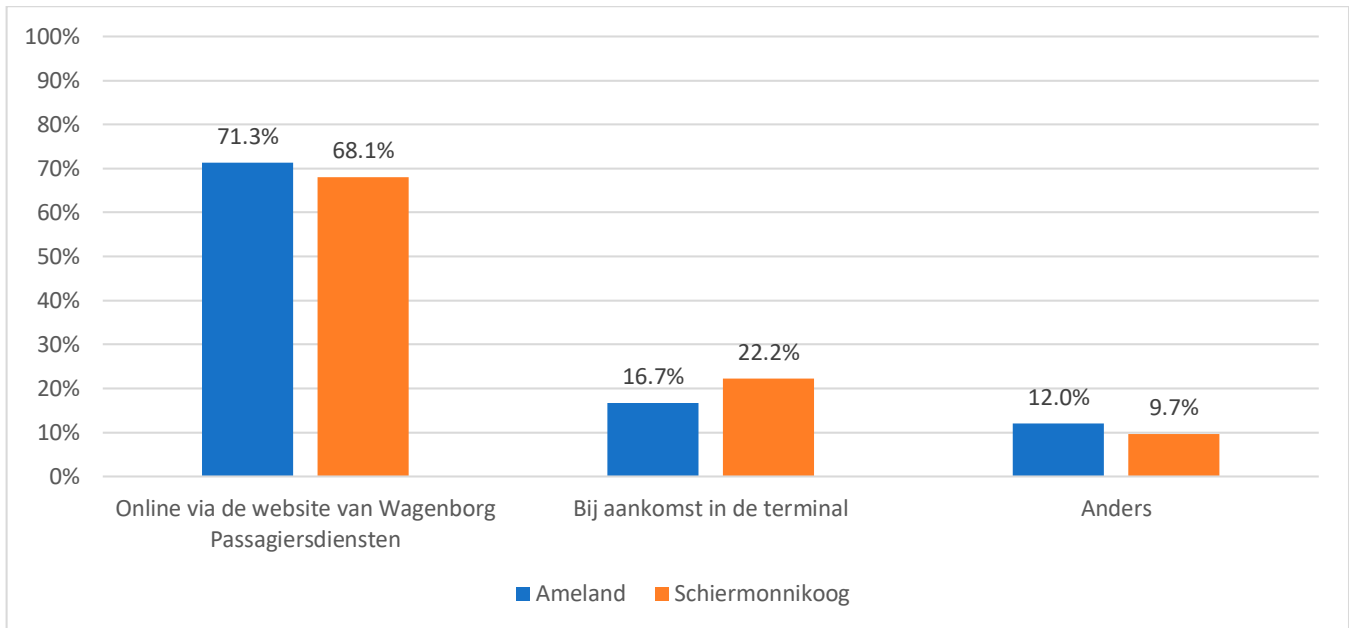
reizigers uit Noord-Holland (12,2%) en Drenthe (9,2%). Dat is in de afgelopen jaren ook veelal hetzelfde gebleven.



Figuur 7. Herkomst van Nederlandse reizigers

Onder reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog zaten in de steekproef respectievelijk 145 en 59 reizigers met een Duitse herkomst. Het overgrote deel van hen kwam uit het Bondsland Noordrijn-Westfalen (Ameland 65,5% en Schiermonnikoog 50,8%) en Nedersaksen (Ameland 26,2% en Schiermonnikoog 20,3%). Voor Ameland kwam het kleine aantal internationale reizigers uit België (6 reizigers) en Zwitserland (5 reizigers). Voor Schiermonnikoog bedroeg dat vooral 17 reizigers met een Belgische achtergrond.

Het overgrote deel van de reizigers boekt tickets voor een dienst online via de website van Wagenborg Passagiersdiensten. Voor Ameland ligt dat percentage iets hoger dan voor Schiermonnikoog (71,3% om 68,1%), terwijl het aandeel van de reizigers van en naar Schiermonnikoog dat tickets aanschaft bij aankomst in de terminal hoger ligt dan voor Ameland (22,2% om 16,7%). Andere manieren waarmee reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog reizen zijn met



Figuur 8. Hoe boekt de reiziger zijn/haar tickets?

6. Conclusie

In 2023 heeft er een onderzoek plaatsgevonden op de diensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog, om met name de tevredenheid van reizigers te meten ten aanzien van de dienst waarmee zij zijn overgevoerd naar een eiland. Met dezelfde gehanteerde methode als in eerdere jaren, zijn er in totaal 1.945 meningen van reizigers vergaard in de voorjaars- en zomerperiode: 1.018 op de diensten van en naar Ameland en 927 op de diensten van en naar Schiermonnikoog.

De waarderingen op de diensten van en naar Ameland vielen lager uit dan in het jaar 2022. Mogelijke oorzaken die ten grondslag hebben gelegen aan de lagere scores, zijn de kapotte autobrug en de wijziging in de dienstregeling. Opvallend is wel dat vrijwel alle aspecten lager scoorden en niet specifieke aspecten die betrekking hadden op de zaken die voorgevallen zijn, zoals bijvoorbeeld een wachttijd bij de klantenservice aan de telefoon. Dat kan gelegen hebben aan het sentiment. Daarnaast zijn reizigers vooral ontevreden met de terminals, de wachtruimtes en de zitmogelijkheden en comfort, zowel binnenin als buiten de ruimtes. Een kwart van de reizigers kaartte hierin specifieke zaken aan.

Schiermonnikoog scoorde op bijna alle bevroegde aspecten hoger dan in 2022. Net als reizigers van en naar Ameland gaf echter ook een deel van de reizigers aan ontevreden te zijn over de wachtruimtes en de zitmogelijkheden binnen en buiten de terminal. In vergelijking met de diensten van en naar Ameland, werden er echter een stuk minder opmerkingen gegeven op de diensten van en naar Schiermonnikoog.

De achtergrondkenmerken van reizigers zijn vergelijkbaar met eerdere jaren. Ameland ziet gemiddeld een iets jongere reiziger aan boord van haar diensten dan Schiermonnikoog, waar de reizigers over het algemeen wat ouder zijn. Reizigers van en naar Schiermonnikoog lijken ook hoger opgeleid te zijn dan reizigers van en naar Ameland. Voor Ameland geldt bovendien dat het grootste deel van de reizigers Friesland als herkomst heeft. Voor Schiermonnikoog is dat Groningen. Hoewel het overgrote deel van de reizigers van en naar Schiermonnikoog online tickets boekt, lijkt een deel van hen meer een voorkeur te hebben voor het aanschaffen van tickets bij aankomst in de terminal dan reizigers van en naar Ameland. Een reden hiervoor kan zijn dat de reiziger van en naar Schiermonnikoog gemiddeld gezien iets ouder is.

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

 [wagenborgpassagiersdiensten](https://www.facebook.com/wagenborgpassagiersdiensten)