



## VERSLAG KLANTENPANEL AMELAND – MAANDAG 13 APRIL 2026

Locatie Wad'n Keuken in Hollum

|          |  |
|----------|--|
| Aanwezig | Jieskje Hollander (directeur), Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Thom Lageveen (ontwikkelmanager), Bob Rijkstra (communicatieadviseur) Jildou Bonthuis (verslaglegging), Bernard Kamsma (BWS), Huub Stikkelbroeck (RECRON), Douwe Molenaar (Qbuzz), Lou Riemersma (R&DV), Anneke Nieboer (VPVA), Marjan Bosscha (VVV Ameland), Anton Spoelstra (Dorpsbelangen), Theo van der Wal (VGVA), Diana Metz-Brouwer (Sport). |
| Afwezig  | Klaas Touwen (OPA), Eduard Visser (Kijlstra Ambulancezorg), Marco Kuperus (Horeca), Douwe Borsch (LTON),   |

### 1. Opening en mededelingen

Maud opent de vergadering en heet iedereen welkom. In het bijzonder een welkom richting Bob Rijkstra, communicatieadviseur van WPD die aansluit bij het overleg. Maud maakt van de gelegenheid gebruik om R&DV te feliciteren met hun 175-jarig jubileum, dat op zaterdag 11 april jl. feestelijk werd gevierd.

### 2. Vaststellen agenda

### 3. Verslag en actiepunten van de vorige keer

Het verslag van de vorige bijeenkomst is per mail gedeeld en vastgesteld. Het verslag is terug te vinden op de Klantenpanelpagina op de website van WPD.

De terugkoppeling van de vorige keer wordt besproken :

- > **Concessie uitnodigen:** Maud heeft de concessieverlener uitgenodigd. Jessica Mulder sluit bij het overleg in juni aan.
- > **Aantal bezoekers Klantenpanelpagina op de website van WPD:** uit de statistieken blijkt dat de pagina op de website van WPD afgelopen jaar rond de 4.000 bezoekers heeft gehad.

### 4. Actualiteiten/ontwikkeling Wagenborg Passagiersdiensten

#### Vervoerplan 2026

Maud blikt terug op de afgelopen maanden rondom het Vervoerplan 2026. Tijdens de laatste bijeenkomst van het Klantenpanel in oktober was het Vervoerplan inmiddels goedgekeurd door de staatssecretaris en kon WPD het boekingsstelsel voor 2026 openen. Zodra reizigers konden boeken, kwamen de eerste klachten binnen. De verschuiving van de sneldienst van 07.30 uur naar 07.10 uur vanaf Ameland bleek grote gevolgen te hebben voor verschillende groepen, met name voor kwetsbare groep leerlingen die speciaal onderwijs aan de wal volgen.

Maud en Jieskje zijn hierover in gesprek gegaan met ouders van het leerlingenvervoer en met de gemeente Ameland. Voor deze leerlingen werd de dag aanzienlijk langer en scholen bleken op dat tijdstip nog niet open. Dit laatste is inmiddels opgelost: de scholen vangen de leerlingen eerder op. Er wordt voorgesteld om als blijk van waardering een taart naar deze scholen te sturen. **<actie WPD>**

De gesprekken met ouders en de gemeente worden meegenomen in de evaluatie voor de dienstregeling van komend jaar. Naast het leerlingenvervoer worden ook signalen van forenzen meegenomen die nu door de 06.30 uur afvaart vanaf Holwert te vroeg op Ameland aankomen. Daarnaast missen veel reizigers een middagboot: tussen 11.30 en 13.30 uur vertrekt er geen afvaart vanaf het eiland. Ook geeft de busvervoerder aan dat forenzen de afvaart van 15.30 uur vanaf Ameland te vroeg vinden.



Naar aanleiding van de ervaringen van de afgelopen maanden heeft WPD het proces rondom het vervoerplancyclus aangescherpt. Maud licht de nieuwe tijdlijn toe:

- Vrijdag 12 juni: het Klantenpanel ontvangt het concept Vervoerplan 2027.
- Maandag 22 juni: bijeenkomst van het Klantenpanel, volledig in het teken van het Vervoerplan.
- Maandag 29 juni: WPD ontvangt alle reacties van de adviesorganen, waarna begin juli een extra consultatieronde met de gemeente plaatsvindt.
- Vrijdag 17 juli: WPD dient het definitieve Vervoerplan in bij het ministerie.

Om tot een gezamenlijk advies richting WPD te komen, spreekt het Klantenpanel af om op maandag 22 juni een uur eerder bijeen te komen. De leden zullen vooraf hun achterban meenemen in het concept Vervoerplan. In het conceptplan wordt ook een conceptdienstregeling opgenomen, inclusief de omlooptijd van de sneldienst. WPD reserveert de locatie vanaf 13.00 uur zodat het Klantenpanel hiervan gebruik kan maken als zijnde vooroverleg. <actie WPD>

### Aanbesteding

De aanbesteding is per 27 maart 2026 gestart. De eerste inschrijving sluit op 23 oktober 2026, waarna de definitieve inschrijving uiterlijk 18 december 2026 moet worden ingediend. De periode tussen oktober en december is bedoeld voor het stellen van vragen en het ophelderen van onduidelijkheden. De gunning staat gepland op 5 april 2027. De huidige concessie loopt officieel tot 18 april 2029, maar deze einddatum is vervroegd naar 9 januari 2029, aansluitend op de start van het nieuwe kalenderjaar na de kerstvakantie. Doordat de start van het aanbestedingstraject vertraging heeft opgelopen, is de implementatieperiode korter geworden.

### Update vervoercijfers Q1 2026

Het vervoerkundig jaaroverzicht 2025 is per e-mail gedeeld met de leden en is ook gepubliceerd op de website van WPD. Het Klantenpanel heeft aangegeven graag onderscheid te willen zien tussen personenvervoer van eilanders en niet-eilanders, net als in het oude format. Dit geeft een duidelijker beeld van de aantallen. WPD zal dit voor het komende jaar aanpassen.<actie WPD>

De vervoercijfers van Q1 2026 laten een duidelijke daling zien ten opzichte van voorgaande jaren. Collega rederijen van WPD constateren een vergelijkbare terugloop in hun cijfers. Een eerste overzicht na Q1 2026 laat wel een lichte stijging zien, dankzij Pasen, maar pas na afloop van alle feestdagen kan een goed en volledig beeld worden gevormd. Als mogelijke oorzaken worden de onrust in de wereld en de verhoging van het btw-tarief op logies sinds 2026 genoemd, die beide invloed lijken te hebben op de vervoercijfers. Naar aanleiding van de vervoercijfers zijn verschillende vragen en opmerkingen besproken:

- > Het Klantenpanel vraagt hoe de privacy van reizigers wordt gewaarborgd. WPD moet voldoen aan de AVG. De rapportages bevatten geen gegevens op individueel klantniveau. WPD gaat wel navragen wanneer persoonlijke data wordt omgezet naar statistische data en komt hierop terug.<actie WPD>
- > Reizigers met een pas die vanaf het eiland gebruikmaken van de sneldienst gaan niet door de poortjes. Doordat het toeslagticket gekoppeld is aan hun account, worden zij wel correct meegenomen in de reizigersaantallen.
- > Er is een beleving dat er meer auto's worden vervoerd omdat het dek vaak vol lijkt. In werkelijkheid gaan er minder auto's over. Door annuleringen en afwijkingen in voertuiglengtes blijft er soms toch ruimte over. Tegelijk blijven populaire afvaarten snel vol te raken, waardoor er waarschijnlijk op andere tijden meer ruimte vrij is gekomen.
- > De verdeling tussen eilander- en niet-eilander vrachtmeters klopt niet volgens R&DV. WPD heeft dit besproken en uitgelegd aan R&DV. De verklaring hiervoor is dat R&DV in het reserveringssysteem als debiteur staat geregistreerd, en daarmee automatisch in het overzicht opgeteld wordt in de niet-eilander categorie.
- > De zorg dat passagiers soms moeilijk uit de auto kunnen op het dek wordt gedeeld. Dit heeft aandacht, maar er is geen directe oplossing. Auto's zijn in de loop der jaren breder geworden, terwijl de dekruimte gelijk is gebleven. WPD heeft een externe partij laten meekijken naar mogelijke logistieke



verbeteringen, maar opties zoals een bagagewagen laten staan of rijstroken opofferen bieden geen eenvoudige oplossing.

- > Het Klantenpanel hoort relatief veel klachten over volle parkeerterreinen. In de cijfers ziet WPD vooral piekbelasting in enkele weekenden, waarbij P1 en P2 volledig bezet waren, terwijl over het hele jaar juist een afname in het totaal aantal auto's zichtbaar is.

## Update Hiddeborg

Afgelopen januari vond de doop van de nieuwe sneldienst: de Hiddeborg plaats en vaart sinds februari op de dienst Ameland-Holwert. Hierdoor is de Fostaborg het reserveschip geworden dat wordt ingezet wanneer de Hiddeborg naar de werf is. Om hier zo goed mogelijk uitvoering aan te geven, is een nieuwe haveninstallatie nodig. Hierover is WPD in gesprek met RWS en concessieverlener. Er is aan het Klantenpanel gevraagd naar hun ervaringen van de nieuwe sneldienst:

- De opstap in het midden is te hoog. De schuine oploop is hiervoor te gevaarlijk.
- De afwerking van het plafond wordt opgemerkt.
- De film aan boord laat enkele fouten zien; er staat Fostaborg in plaats van Hiddeborg, auto's en fietsen kunnen aan boord niet opgeladen worden, er zijn enkele Duitse fouten.
- Er wordt aangegeven dat wanneer één beweegt in de rij, dat alle stoelen bewegen.
- Voor de bagage is er nog te weinig ruimte. De bagagerekken worden in beslag genomen door jerrycans van WPD. Op de website staat al een pop-up over de afmeting van de bagage. De volgende stap is handhaven. Er komt nog een rolluik voor de bagagerekken. Daarnaast wordt de prullenbak bij de reddingsvesten nog aangepast.

De Hiddeborg is uitgerust voor mindervaliden, maar de afmeerinstallaties voldoen nog niet. Het is de bedoeling dat we straks zowel op Ameland als Holwert via de achterkant kunnen in- en uitladen. WPD is met het ministerie in gesprek over de afmeerinstallaties.

## Klanttevredenheidsonderzoek CROW

In opdracht van de concessieverlener wordt een klanttevredenheidsonderzoek gedaan, uitgevoerd door CROW. Het eindrapport van de OV-Klantenbarometer voor 2025 is bekend en op beide eilanden heeft WPD een 8,3 gescoord. Opvallend is dat het cijfer onder de eilanders afgelopen jaar gestegen is. De reizigers noemen als sterke punten: voldoende zitplaatsen, de stiptheid en de klantvriendelijkheid van personeel. De punten die aandacht verdienen zijn de prijs per motorvoertuig, het geluid en klimaat aan boord en de informatie bij vertragingen en calamiteiten. Voor het volledige rapport verwijst WPD naar de website.

## Doorstart Co2 Compensatiefonds

WPD heeft met een 1-aprilgrap aandacht gevraagd voor het Co2 Compensatiefonds. Jieskje en Maud zijn toegetreten tot het bestuur en in juni start een nieuwe aanvraagronde; hiervoor is al een nieuw aanvraagformulier opgesteld. De laatste stap is het samenstellen van de beoordelingscommissie, waar mogelijk een rol binnen het Klantenpanel is weggelegd. WPD werkt hiervoor een voorstel uit en zal deze voorleggen aan het Klantenpanel. <actie WPD>

## 5. Wat leeft er op Ameland?

Thom en Bob geven een update van de onderwerpen die op de ontwikkelagenda staan.

### Ketenreizen

WPD is in gesprek met Qbuzz over de introductie van het combiticket bus-boot-bus. De beoogde start is in het najaar, waarbij is afgesproken om de marketing vanaf januari 2027 te starten. Thom zal VVV Ameland bij dit project betrekken. Het combiticket gaat gelden voor heel Noord-Nederland; de korting wordt door Qbuzz aangeboden en WPD neemt de investering voor haar rekening. Er wordt voorgesteld om hiervoor de Compensatiefonds in te zetten, omdat reizigers door gebruik van de bus hun CO<sub>2</sub>-uitstoot beperken.

Naast de ontwikkeling van het combiticket zijn WPD en Qbuzz al vroeg begonnen met overleg over het beter op elkaar aansluiten van hun dienstregelingen.



## Reserveren voor Personen

Binnen dit project valt ook het project Ticket per Persoon. Dit houdt in dat iedere reiziger én ieder voertuig dat kan worden bijgeboekt een eigen ticket krijgt. Hierdoor kunnen wijzigingen eenvoudiger worden doorgevoerd. Het streven is om dit gereed te hebben voor het boekingsjaar 2027.

De pilot Reserveren voor Debiteuren staat hier los van. De pilot, waaraan een aantal debiteuren deelneemt, hopen we eind Q2 af te ronden. Daarna kunnen meer debiteuren personentickets op rekening reserveren.

## Customer Journey

Vorig jaar heeft WPD onderzoek gedaan naar de klantbeleving. Een aantal aanbevelingen uit dat onderzoek pakken we dit jaar al op:

- Een voorbereiding- en bedankmail: hiermee nemen we reizigers beter mee in hun reis. Voor vertrek ontvangen zij praktische informatie over de overtocht en het eiland; bij de terugreis wensen we hen een goede reis. In de voorbereidingsmail gaan we nadrukkelijk de samenwerking opzoeken met eilanders. Eilandbewoners en frequente reizigers ontvangen deze mail niet.
- Reisinformatie in- en ontschepen: we gaan reizigers actiever begeleiden bij het aan boord gaan en hen aan boord beter informeren. Hierbij kan ook informatie over de ketenreis worden meegenomen, zoals busvervoer of fietsverhuur.
- Zichtbaarheid medewerkers: uit het onderzoek bleek dat medewerkers tijdens de vaart en bij het ontschepen minder zichtbaar zijn. De komende periode gaan we daarom aan de slag met het versterken van gastheerschap.

## Parkeren Holwert – P3

Sinds Pasen kan WPD bij drukte gebruikmaken van het grasland bij het boerenbedrijf Miedema. Hier is ruimte voor ruim 200 voertuigen en het terrein wordt alleen ingezet tijdens piekmomenten. Zodra P2 vol is, staan medewerkers bij P3 om reizigers te begeleiden en wordt de bebording aangepast. Op deze manier proberen we Holwert te ontlasten wanneer het druk is en er parkeerproblemen ontstaan.

## Dalkorting

Vanaf 21 april start WPD met een proef voor dalkorting voor voertuigen t/m 5,5 meter op de laatste afvaart vanaf Holwert. De vraag naar dekruimte is groter dan de beschikbare capaciteit. T/m oktober betalen reizigers op deze afvaart het basistarief i.p.v. het zomertarief. Hiermee hopen we de drukte beter te spreiden en piekmomenten te verlagen. De bestaande korting voor caravans op dinsdag t/m donderdag blijft van kracht. Eilanders ontvangen het hele jaar al korting op het basistarief, maar hopelijk profiteren zij van de spreiding.

## WPDtv

Op dit moment bevatten de schermen aan boord veel blanco pagina's en staat hiermee regelmatig in storing. WPD werkt samen met een externe partij om dit te verbeteren. Zodra het nieuwe systeem operationeel is, is WPD voornemens om ook commercieel gaan adverteren, met een beperkt aantal adverteerders in de eerste fase. Er komt ruimte voor beeld zonder geluid en afbeeldingen. Begin juni wordt een campagne uitgerold en komen er verschillende advertentiepakketten beschikbaar. Bestaande afspraken met organisaties blijven voorlopig ongewijzigd.

## Deelauto Ameland

Per 1 februari 2026 heeft WPD de exploitatie van de Amelander Deelauto overgenomen van de ADC. WPD is blij deze voorziening te kunnen voortzetten, zodat eilanders gebruik kunnen maken van een deelauto wanneer hun eigen voertuig niet mee kan op de gewenste afvaart.

## **6. Sluiting**

Het Klantenpanel heeft nog enkele vragen buiten de agenda om.



- > Parkeren Holwert: de lezer pakt bij hoge auto's bij het inrijden het kenteken niet. Deze is op lage auto's ingesteld. WPD koppelt dit intern terug. <actie WPD>
- > Protocol wegslepen auto's: op Ameland is gemeente Ameland verantwoordelijk over het parkeerterrein op de veerдам. In Holwert zijn wij verantwoordelijk voor het parkeerterrein. We hebben met hoog water een procedure en de contacten zijn dan nauw met de gemeente. AVG technisch mogen wij geen kentekens publiceren die niet veilig staan op de veerдам.
- > Dienstregeling sneldienst: de busvervoerder op Ameland heeft de wens uitgesproken om de sneldienstafvaarten vanaf Ameland te verschuiven van 09.15 naar 09.20 uur en van 16.50 naar 16.55 uur. Hiermee kan de bus een betere aansluiting bieden op het eiland. WPD neemt deze wens op in de wensenlijst. <actie WPD>
- > Bagagewagens: bij aankomst op Ameland rijden de bagagewagens langzaam van boord. Hierdoor kunnen voetpassagiers pas later van boord en komen zij later bij de bus aan, wat direct zorgt voor vertraging in de dienstregeling van Qbuzz. Er wordt geadviseerd om de bagagewagen bij de bushalte te plaatsen, zodat voetgangers eerder en sneller van boord kunnen. WPD neemt dit intern mee en zal Qbuzz hierover informeren. <actie WPD>  
De plek van de bagagewagens op Holwert wordt ook besproken. Als deze voor de terminal staat, hoeven de reizigers niet met hun bagage door de poortjes. WPD neemt dit mee. <actie WPD>
- > Auto reserveren eilanders: voor eilanders wordt het steeds lastiger om een plek voor de auto te reserveren. Daardoor boeken zij vaak ver vooruit, in de hoop dat zij zich tijdig afmelden wanneer zij toch niet reizen. Wanneer een eilander niet komt opdagen, heeft dat momenteel geen consequenties; WPD is coulant bij no-shows. Het is belangrijk om de bewustwording hierover te vergroten, bijvoorbeeld via een huis-aan-huisbericht. De Klantenpanel ziet het sowieso als een goed idee dat WPD eilanders vaker op deze manier informeert. Op de wensenlijst van WPD staat in ieder geval het inzichtelijk maken van eilandereserveringen.
- > Digitale pas: de wens onder de reizigers is dat er een digitale pas komt in plaats van de fysieke bootpas. WPD is hiermee bezig en staat op de wensenlijst.
- > Parkeertegoed: de wens is om, net als bij het sneldiensttegoed, ook parkeertegoed op een WPD-pas te kunnen zetten. Dit voorkomt een rekening in de boeking en vermindert administratieve lasten voor organisaties. WPD neemt deze wens mee. <actie WPD>
- > Voorrang eilanders: Er wordt gevraagd of eilanders voorrang kunnen krijgen op toeristen wanneer meerdere auto's al eerder bij de afvaart staan te wachten. Deze vraag is bij WPD bekend en wordt intern besproken. Er wordt onderzocht wat hierin mogelijk is.

Maud sluit het overleg af en bedankt iedereen voor zijn of haar aanwezigheid. De volgende bijeenkomst vindt plaats op **maandag 22 juni bij De Plaats in Hollum**. Zoals afgesproken start het vooroverleg voor het Klantenpanel om 13.00 uur, waarna WPD om 14.00 uur aansluit voor het reguliere overleg.