



VERSLAG KLANTENPANEL AMELAND – MAANDAG 12 MEI 2025

Locatie De Plaats in Hollum

Aanwezig	Egbert Vuursteen (Raad van Bestuur), Jieskje Hollander (directeur), Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Jildou Bonthuis (verslaglegging), Marjan Bosscha (VVV Ameland), Klaas Touwen (OPA), Maaïke Mensink (BWS), Etienne Meulenbeld (BWS), Anton Spoelstra (Dorpsbelangen), Diana Metz-Brouwer (Sport), Huub Stikkelbroeck (RECRON), Douwe Molenaar (Qbuzz), Lou Riemersma (R&DV), Theo van der Wal (VGVA), Eduard Visser (Kijlstra Ambulancezorg)
Afwezig	Anneke Nieboer (VPVA), Douwe Borsch (LTON)

1. Opening

Jieskje Hollander opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. De Klantenpanels op Ameland en Schiermonnikoog worden nu opgericht op initiatief van Wagenborg Passagiersdiensten (hierna WPD). Doel is in samenspraak met de eilanders de dienstverlening van Rederij Wagenborg te evalueren en te verbeteren. De Klantenpanels vinden driemaal per jaar plaats op zowel Ameland als Schiermonnikoog en vaker indien nodig. Voorafgaand aan de vergaderingen worden inwoners van beide eilanden uitgenodigd breed gedragen onderwerpen ter bespreking aan te dragen. Deze eerste bijeenkomst staat voornamelijk in het teken van kennismaking.

Vervolgens geeft Jieskje het woord aan Egbert Vuursteen, CEO van Royal Wagenborg.

Egbert Vuursteen blikt terug op de lange, gedeelde geschiedenis tussen Ameland en Wagenborg, die begon in 1905 met zijn overgrootvader. Vuursteen erkende de uitdagingen van de afgelopen jaren, zoals corona en de vaargeulproblematiek, maar benoemde ook de concrete verbeteringen die inmiddels zijn doorgevoerd. Het opzetten van de klantpanels ziet hij als een logische en noodzakelijke stap om samen met de eilander gemeenschappen te bouwen aan betere dienstverlening. Tot slot sprak hij zijn dank uit voor de betrokkenheid van de eilanders en het vertrouwen in een gezamenlijke toekomst.

Aansluitend worden er vragen gesteld over de concessie. Men twijfelt of de huidige situatie voldoende duidelijkheid biedt voor een nieuwe concessie. Eilanders kunnen deze zorgen en vragen kenbaar maken tijdens de inspraakavonden die binnenkort, 21 mei a.s. op Ameland, door het ministerie worden georganiseerd.

2. Voorstelronde

Tijdens de voorstelronde geven de deelnemers aan welke branche ze vertegenwoordigen en wanneer de bijeenkomsten voor hen geslaagd zijn. Daarbij kwamen al enkele onderwerpen ter sprake, waarbij de klankbordgroep leden aangeven:

Dienstregeling

De lestijden van het voortgezet onderwijs is afhankelijk de dienstregeling van de veer- en sneldienst en van de bus op het eiland. Ongeveer de helft van de docenten reist dagelijks vanaf het vasteland. Het is daarom onwenselijk om de lessen na 08.30 uur te laten beginnen.

Capaciteit aan boord

De toeristen en de eilanders geven aan dat zij niet meer in het hoogseizoen de auto, camper en aanhangwagens kunnen reserveren vanwege volle afvaarten. Daarnaast is de parkeergelegenheid in Holwert niet optimaal om de auto kwijt te kunnen. Bij iedere branche staat de capaciteit (vervoersaanbod) van de veerdienst centraal.



Betrouwbaarheid en eilander plekken

De vijfkwartierdienstregeling is betrouwbaar, vertragingen zijn sterk verminderd. Tegelijkertijd raken de afvaarten sneller vol met auto's. Eilanders hebben nauwelijks voorrang en worden gelijkgesteld aan toeristen, wat voor onzekerheid zorgt, vooral lastig voor bijvoorbeeld ziekenhuispatiënten die naar huis willen. Per afvaart zijn er vier reserveplekken voor eilanders. Die worden vaak benut, maar omdat ze niet inzichtelijk zijn, blijft het spannend of je mee kunt.

Samenstelling Klantenpanels

De Koninklijke Horeca Ameland wordt vertegenwoordigd door OPA. Gemeente Ameland neemt deel aan het overleg van decentrale overheden, COBA en het Sectorenoverleg, en heeft daarom besloten niet aan te sluiten bij het Klantenpanel.

De uitkomsten van de Klantenpanel-bijeenkomsten worden gedeeld met de concessieverlener, Consumentenplatform Waddenveren Oost en decentrale overheden, zodat de stem van de eilanders structureel wordt meegenomen. De verslagen worden, na vaststelling via een e-mailronde, online op de website van WPD gedeeld.

3. Actualiteiten Wagenborg Passagiersdiensten

Update bouw nieuwe sneldienst 'Wadden Ferry'

De bouw van de nieuwe sneldienst naar Ameland is in mei gestart. WPD verwacht het schip eind dit jaar op te leveren, zodat het begin 2026 in de dienstregeling kan worden opgenomen. Dit nieuwe schip, met een capaciteit van 75 passagiers, is speciaal ontworpen voor dit vaargebied. De huidige Fostaborg blijft beschikbaar als reserveschip om uitval beter op te vangen en de betrouwbaarheid van de sneldienst te vergroten. Door de hogere capaciteit en de vaarsnelheid van maximaal 40 km/u, kost het in- en ontschepen iets meer tijd. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de dienstregeling van 2026. WPD onderzoekt momenteel de optimale indeling van de overtochten en verwacht medio juni een conceptdienstregeling te kunnen delen met het Klantenpanel. Daarnaast wordt er gewerkt aan een duidelijke richtlijn voor bagage op de sneldienst. Wat wel en niet als bagage mag worden meegenomen, wordt later dit jaar helder gecommuniceerd.

Vorbereiding op nieuwe concessie

Vandaag, maandag 12 mei, heeft het ministerie I&W het concept Programma van Eisen bekend gemaakt. De onderwerpen van de Nota van Uitgangspunten zijn vertaald naar concrete eisen waar de rederij vanaf de nieuwe concessie aan moet voldoen. De PvE wordt niet inhoudelijk behandeld tijdens de bijeenkomsten van de Klantenpanel.

Inzet tweede schip en extra afvaarten

Wanneer de waterstand het toelaat, wordt het tweede schip ingezet. Deze wordt het hele jaar maximaal ingezet, al is dit niet meer zichtbaar in het overzicht zoals men dat voorheen kende. Wél zijn deze afvaarten terug te vinden in het afvaartenoverzicht op de website.

De beperkingen van de vaargeul hebben invloed op de dienstregeling. Sinds de invoering van de vijfkwartierdienstregeling vaart WPD minder afvaarten dan voorheen. Het verder uitbreiden van de dienstregeling, met bijvoorbeeld een vroege of late afvaart, is niet mogelijk door menskracht en de geldende cao-afspraken. De huidige dienstregeling is dan ook zo optimaal mogelijk ingericht. Structurele extra afvaarten zouden negatieve gevolgen hebben voor de dienstregeling óf de prijs. Het inzetten van een aparte vrachtboot wordt besproken. Dit zou extra ruimte op het dek creëren voor andere voertuigen.

De staat van de vaargeul biedt op dit moment iets meer flexibiliteit om een geplande extra afvaart minder snel uit de vaart te nemen. De kapiteins hebben aangegeven dat er op dit moment bij laag water ruimte is om iets langer door te varen. Bij laag water kijkt WPD 48 uur van tevoren naar de weersvoorspellingen. Op basis daarvan wordt besloten om een afvaart wel of niet te varen.



Beschikbaarheid reserveplekken voor eilanders

De vraag is of een voorkeursbeleid voor eilanders mogelijk is en wat de eventuele consequenties daarvan zijn. De zorg gaat met name om de eilanders die vanuit het ziekenhuis naar huis willen. Een mogelijke oplossing om de onzekerheid op korte termijn weg te nemen, is heldere communicatie of je nog reserve bent. WPD is momenteel in gesprek met ambulance Kijlstra om al hun voertuigen te registreren als eilanderauto, zodat deze ook al reserve gereserveerd kunnen worden. Dit onderwerp wordt tijdens de volgende bijeenkomst verder besproken.

Huidige Vervoercijfers en Vervoerkundig Jaaroverzicht 2024

De huidige vervoercijfers t/m week 18 en het Vervoerkundig Jaaroverzicht zijn besproken. Het jaaroverzicht wordt per mail gedeeld met het Klantenpanel. WPD gaat navragen of de eilanders meegenomen zijn in de cijfers. **<actie WPD>**

Vervoerplan 2026, Vooruitblik en afstemming

In het Vervoerplan 2026 blikt WPD terug op het afgelopen jaar en presenteert het de plannen voor het nieuwe dienstregelingsjaar. Dit plan wordt jaarlijks beoordeeld door de concessieverlener. Uiterlijk 1 augustus dient WPD het definitieve plan in bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). Voor die tijd, medio juni, wordt een conceptversie gedeeld met de adviesorganen, zodat zij hun reactie kunnen geven. De staatssecretaris van IenW maakt op 1 oktober bekend welke keuzes worden overgenomen in het definitieve besluit.

Zodra in het najaar de toeristenbelasting voor Ameland en Schiermonnikoog is vastgesteld en de reserveringen van de bulkvervoerders zijn verwerkt, opent het reserveringssysteem voor het nieuwe kalenderjaar.

De huidige adviesorganen zijn het Consumentenplatform Waddenveren Oost en de decentrale overheden (zoals gemeenten, de provincie en ketenvervoerders). WPD wil daarnaast ook het Klantenpanel actief betrekken bij de plannen. Daarom stelt WPD voor om vóór juli een extra bijeenkomst te organiseren, waarin gezamenlijk het conceptvervoerplan, inclusief de voorlopige dienstregeling, besproken kan worden. Zo kan WPD ook direct aangeven welke voorstellen haalbaar zijn voor het komende jaar, en waar eventuele knelpunten liggen.

4. Wat leeft er op Ameland?

Naast het ophalen van aandachtspunten vanuit de branche via het Klantenpanel, heeft WPD ook via socials de eilandbewoners gevraagd naar ideeën of onderwerpen om te bespreken.

Input van eilandersbewoners

- Reserve plekken eilanders
- Dienstregeling; met name een vroege afvaart op zaterdag en feestdagen voor forenzen en een latere afvaart voor de toerist.
- Parkeren; zowel op Ameland als in Holwert. Er is niet overal direct een oplossing voor en het parkeren valt vaak buiten de macht van WPD. Het parkeren heeft de aandacht.
- Beperkte ruimte autodek; de auto's worden breder en het autodek blijft gelijk. WPD is aan het kijken naar mogelijkheden, ook vanuit het veiligheidsaspect.

Input vanuit de branche

- Wanneer eilanders inhouse reserveren, vindt de betaling niet direct plaats. WPD verzoekt om de reservering een uur voor vertrek te annuleren, maar dit gebeurt niet altijd door eilanders. Vooralsnog wordt hierin coulant omgegaan, maar dit onderwerp moet in de toekomst gezamenlijk besproken worden. Dit geldt ook voor de sneldienst; met name de afvaart om 07.30 uur vanaf Ameland is vaak volgeboekt, terwijl er in de praktijk regelmatig nog plaatsen beschikbaar zijn.
- Niet eilanders moeten een ticket hebben om door de poortjes te kunnen, maar er kunnen geen losse kindertickets worden besteld. Dit is lastig voor eilanders die met een niet eilander kind reizen. WPD heeft hiervoor een oplossing en zal dit terugkoppelen. **<actie WPD>**



- Een eilanderauto komt alleen in aanmerking voor het eilander tarief als deze ook daadwerkelijk door een eilander wordt bestuurd. Deze werkwijze is ingevoerd om misbruik te voorkomen. Er wordt aangegeven dat een kenteken niet zomaar geregistreerd kan worden als eilanderauto, dus dit zou al de oplossing moeten zijn om fraude tegen te gaan. WPD gaat dit verder uitzoeken en koppelt dit volgende bijeenkomst terug. <actie WPD>

5. Afsluiting

De volgende bijeenkomsten zijn gepland op maandag 30 juni en maandag 3 november. Als een lid verhinderd is, wordt gevraagd dat een vervanger uit dezelfde branche deelneemt. Tijdens de bijeenkomst van 30 juni worden de actiepunten en de input vanuit de branche en eilanders besproken. Ook het concept Vervoerplan, inclusief de voorlopige dienstregeling voor de sneldienst, staat dan op de agenda. Na een e-mailronde wordt het verslag vastgesteld en daarna gepubliceerd op de website.

De eerste bijeenkomst wordt positief afgesloten. In het bijzonder wordt Egbert Vuursteen bedankt voor zijn aanwezigheid en bijdrage.