

VERVOERPLAN 2019



Waddenveren Oost



Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, door middel van elektronische dataverwerking of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Wagenborg Passagiersdiensten B.V.

INHOUD

Samenvatting.....	2
Afkortingen.....	7
1 Algemeen.....	8
2 Vervoersketen.....	15
3 Dienstregeling.....	18
4 Tarievenstructuur.....	19
5 Vervoerscijfers.....	23
6 Extra afvaarten.....	26
7 Onderhoud.....	29
8 De schepen.....	32
9 Goederenvervoer.....	35
10 Dienstverlening.....	36
11 Brandstofverbruik.....	40
12 Gevolgen Voorgestelde wijzigingen.....	42
13 Overlegstructuur, zienswijze en opmerkingen van de decentrale overheden en adviesorganen.....	43
14 Bijlagen.....	50
Bijlage 1 HSEQ jaarplan 2018.....	51
Bijlage 2 Beleidsverklaring Koninklijke Wagenborg, 13 juni 2014.....	56
Bijlage 3 Dienstregeling Ameland-Holwerd 2018.....	57
Bijlage 4 Dienstregeling Ameland-Holwerd 2019.....	58
Bijlage 5 Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2018.....	59
Bijlage 6 Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2019.....	60
Bijlage 7 Tarievenstructuur Ameland-Holwerd 2019.....	61
Bijlage 8 Tarievenlijst Ameland –Holwerd 2018.....	62
Bijlage 9 Tarievenstructuur Lauwersoog-Schiermonnikoog 2019.....	63
Bijlage 10 Tarievenlijst Lauwersoog – Schiermonnikoog 2018.....	64
Bijlage 11 Tarievenlijst Bijzondere tarieven 2019.....	65
Bijlage 12 Tarievenlijst Extra reizen 2019.....	66
Bijlage 13 Verbeterplan Klanttevredenheid 2019.....	67
Bijlage 14 Dienstregeling aansluitend busvervoer.....	68

Samenvatting

Gerealiseerd in 2018

- Blindegeleidedstroken in en rond de havenkantoren zijn aangebracht.
- Op 1 april 2018 is er een sneldienst in gebruik genomen die de reizigers in staat stelt om in 20 minuten van en naar Ameland te reizen. Hierbij is in samenwerking met de busvervoerder keten vervoer aangeboden naar Leeuwarden. De sneldienst m.s. Fostaborg voorziet in 3 afvaarten in de ochtend en drie afvaarten in de middag. De dienstregeling is tot stand gekomen in samenwerking met het Consumentenplatform. De sneldienst biedt 48 zitplaatsen en is te reserveren via bestellen.wpd.nl en in de vertrekterminals van Holwerd en Nes.
- Deze sneldienst Ameland – Holwerd heeft in het 2^e kwartaal van 2018 968 afvaarten gerealiseerd. Er zijn 12.301 passagiers vervoerd. Door opstartproblemen zijn in de eerste weken een aantal (4) afvaarten uitgevallen en hebben 2 afvaarten meer dan 10 minuten vertraging opgelopen.
- De aanbeveling van DHV Royal Haskoning vanuit het OPP inzake het toelatingsbeleid is overwogen en wordt vooralsnog niet aangepast. Dit vanuit sociaal oogpunt.
- De aanbeveling van DHV Royal Haskoning vanuit het OPP inzake de afhandeling van het brandstof bunkeren is aangepast. Er wordt nu brandstof gebunkerd bij aankomst van de eerste afvaart in Holwerd. De dienstregeling is gewijzigd van 06:30 eerste vertrek vanaf Ameland naar 06:15. Dat geeft ruimte voor bunkeren en bovendien kan hiermee de 08:30 uur afvaart vanaf Ameland op tijd vertrekken. Dat laatste is ook vanuit het decentrale overheden overleg en Consumentenplatform Waddenvieren Oost naar voren gekomen.
- Voortkomend uit het klanttevredenheid onderzoek, het Consumentenoverleg en de aanbevelingen vanuit het Open Plan Proces is het informatiesysteem 'PubTrans' in gebruik genomen in de havenkantoren en on line. Dit systeem informeert de reiziger over alle bewegingen op het water van Wagenborg Passagiersdiensten: veerboot / sneldienst en watertaxi. Niet alleen de werkelijke aankomsttijd wordt aangegeven, maar ook de capaciteit van de sneldienst en de watertaxi. Hierdoor wordt de reiziger 'real-time' geïnformeerd en kan beter keuzes maken en is beter op de hoogte van de werkelijke vertragingen.

Zowel het proces van autobrug passagiersburg als het inrichten van het opstel terrein zijn zaken die buiten van de verantwoordelijkheden van de concessienemer liggen. Deze zaken zijn/worden aangekaart in de daarvoor ingerichte overleggen met Rijkswaterstaat.

- De technische installatie instellingen van de autobrug op Ameland zijn marginaal gewijzigd. Hierdoor leiden kleine storingen nu niet meer tot stilvallen van de afvaarten. De gewijzigde instelling zorgen echter niet voor minder tijdverlies. Na de revitalisatie van de veerdam op Ameland is de afhandeling van het laad en los proces eenzijdig aangepast waardoor passagiersbruggen en autobrug niet meer gelijktijdig bediend kunnen worden. WPD blijft van mening dat hier onnodig tijd wordt verspeeld, dit is frustrerend voor onze medewerkers en creëert extra vertraging.
- Op Nes is tot mei 2018 een extra verkeersregelaar ingezet om de afhandeling van het autoverkeer te stroomlijnen. In juni 2018 is er een matrixbord geplaatst met instructies voor het opstellen. Dit verduidelijkt de opstelprocedure voor de voertuigen.
- Een andere aanbeveling voor de afhandeling van het logistieke proces vanuit het OPP is overgenomen. Op de schepen van en naar Ameland worden de passagiers geïnformeerd door middel van nu audio berichten met huishoudelijke en logistieke informatie na vertrek en voor aankomst.

- Het havenkantoor van Schiermonnikoog is gerevitaliseerd en voorzien van een warmtewisselaar en zonnepanelen. De ruimte is beter toegankelijk en de zitgelegenheid is uitgebreid, zowel binnen als buiten. De faciliteiten zijn uitgebreid met frisdrank en koffievoorzieningen.

Statistieken, vergelijk van het eerste halfjaar 2017 met het eerste halfjaar 2018:

- Het aantal afvaarten naar Schiermonnikoog en Lauwersoog is in het eerste halfjaar 2018 in vergelijking met het eerste halfjaar 2017 vrijwel gelijk gebleven, 1.806 (2017) tegen 1.808 (2018).
- Het percentage vertraagde afvaarten naar Schiermonnikoog en Lauwersoog is voor beide perioden minder dan 1%.
- Het aantal uitgevallen afvaarten naar Schiermonnikoog en Lauwersoog was in het eerste halfjaar van 2017 nul, in het eerste halfjaar van 2018 betrof dit 7. De uitval van deze afvaarten werd veroorzaakt door de oostenwind zodat er te weinig water was om te kunnen varen.
- Het aantal vervoerde passagiers naar en van Schiermonnikoog over het eerste halfjaar is met 1,98% toegenomen van 147.935 (2017) naar 150.866 (2018).
- Het aantal afvaarten naar Ameland en Holwerd is in het eerste halfjaar 2018 in vergelijking met het eerste halfjaar 2017 gestegen met 62 (2,1%), 2.948 (2017) tegen 3.010 (2018).
- Het percentage vertraagde afvaarten naar Ameland en Holwerd is, ondanks de genomen maatregelen, met 4,1% toegenomen van 32,9 tot 37,0%. De oorzaak hiervan is terug te vinden in het verder verslechteren van de nautische omstandigheden (weersomstandigheden en vaargeul).
- Het aantal uitgevallen afvaarten op het traject Ameland - Holwerd is in het eerste halfjaar 2018 in vergelijking met het eerste halfjaar 2017 toegenomen met 40, van 8 (2017) naar 48 (2018). De uitval van deze afvaarten werd veroorzaakt door de oostenwind waardoor er te weinig water was om te kunnen varen, dit in combinatie met de staat van de vaargeul veroorzaakt een grotere hoeveelheid uitval dan op het traject Schiermonnikoog Lauwersoog.
- Het aantal vervoerde passagiers naar en van Ameland over het eerste halfjaar is met 3,88% toegenomen van 296.332 (2017) naar 307.829 (2018).

De effecten van de geïmplementeerde adviezen van het Open Plan Proces

1. In hoeverre heeft de invoering van de 'knip' tot verbetering van de betrouwbaarheid geleid?

De betrouwbaarheid van de veerdienst is aanmerkelijk verbeterd. Ten opzichte van de vertragingen die zouden zijn opgetreden wanneer de knip niet zou zijn ingevoerd, is het percentage gedaald met 32%. Een zuiver getsmatig vergelijk is niet mogelijk omdat vertragingen door diverse factoren en combinaties hiervan optreden: stroomsnelheid, getij, wind, drukte op de vaarweg (andere scheepsbewegingen), afhandeling van het logistiek proces van de auto en voetgangersbruggen, storingen, etc.

De toestand van de vaargeul is bepalend op de invloed van genoemde factoren. Bijvoorbeeld; vertrek Ameland volgens dienstregeling 10:30 uur. Laag water Nes = 12:00 uur / verwachte waterstand 1,35 meter - NAP (= gemiddelde laagwaterstand). Dat betekent dat de veerboot tegen de getijstrooming in moet varen. Diepgang van het schip 1,45 meter. Bij een verlaging van enkele decimeters bij Oostelijke wind (dit komt wekelijks voor) is er nog weinig water onder de kiel (zie peilkaarten). Dit samen met de stroom, maakt dat er vertraging optreedt. Wanneer het schip dan ook nog baggerschepen en/of andere schepen moet passeren, kan er geen snelheid gemaakt worden door de beperkte breedte van de vaargeul. Hierdoor treedt nog meer vertraging op. Bij aankomst in Holwerd kan er geladen en gelost worden en kan er vertraging optreden door een niet startende auto, een vertraagde bus, passagiers die minder goed te been zijn, etc. Allemaal gevallen die dagelijks voorkomen.

Wanneer dan het schip om 12:00 uur vertrekt, is het getij inmiddels gekeerd doordat er dan een vloedstroom staat en moet het schip tegen de stroom in, met weinig water onder de kiel weer terug varen. Dit betekent nóg meer vertraging. Wanneer het dan om 18:00 uur weer hoog water is. Is de vertraging inmiddels zo groot, dat deze niet meer in te halen is. Daardoor drukt de toestand van de vaargeul zwaar op de prestaties van de dienstverlening.

Onderzoek (TU Delft / R. van der Meer) heeft uitgewezen dat een toename van 5 meter breedte van de vaargeul 30% beter presteren (snelheid) oplevert.

2. Wat zijn de ervaringen van WPD met de sneldienst?

De ervaringen zijn zeer positief. Gebruikers van de sneldienst zijn tevreden over de vaareigenschappen, de snelheid en het logistieke proces. Eind september (na het eerste half jaar) zal er een evaluatie plaatsvinden over alle aspecten van de dienstverlening. Met name dienstregeling, afhandeling logistiek proces en ketenvervoer zullen dan aandacht krijgen. Daarvoor wordt er een enquête gehouden onder de gebruikers van de sneldiensten worden de adviesorganen geraadpleegd.

3. Wat heeft WPD ondernomen om het in- en uitladen te optimaliseren en wat zijn de effecten hiervan?

Beschikbaar maken van PubTrans informatiesysteem: betere communicatie en informatievoorziening, Audioberichtgeving met huishoudelijke en logistieke informatie aan boord van de schepen: idem, Plaatsen van matrixborden en het begeleiden door een verkeersregelaar: betere informatieverstrekking en afhandeling van het vervoer.

4. Wat zijn de onderbouwde ervaringen van WPD met het op diepte en breedte houden van de vaargeul door RWS?

De vaargeul heeft tot op heden niet aan de afgesproken minimale afmetingen (3,80meter - NAP diep / 50 meter minimale bodembreedte) voldaan. Met name de breedte is op verschillende plaatsen in de vaargeul reden tot grote zorg. Deze zorg heeft niet alleen betrekking op het handhaven van de dienstregeling, maar met name ook op de veilige afhandeling van het vervoer. Doordat het baggerslib niet het systeem mag verlaten stroomt dit slib in korte tijd terug (onderzoek Deltares).

Door het bovenstaande is WPD genoodzaakt de dienstregeling te staken bij een waterstand van 1,80 meter - NAP (Holwerd is bij die waterstand niet meer bereikbaar) én bij een waterstand van 1,60 meter - NAP in combinatie met een windsnelheid van 8BF uit het Zuid Westen (het schip past dan niet meer door de vaargeul doordat er opgestuurd moet worden: de vaargeul is op 4 plaatsen dan te smal) Al aangegeven bij concessieverlener, decentrale overheden en Consumentenplatform op 6 juni 2017.

Wij gaan er van uit dat ten minste de minimale afmetingen zoals vastgelegd in Natura 2000 (pagina 301) gerealiseerd gaan worden. Dit zal een aanmerkelijke verbetering opleveren in de afhandeling van het vervoer.

5. Bochtafsnijding Vloed en Reegeul

Is nog niet gerealiseerd.

De belangrijkste wijzigingen in 2019 ten opzicht van 2018

1. Het online bestelproces zal aanmerkelijk worden verbeterd voor de passagebewijzen. Hierdoor neemt het gebruiksgemak toe en de afhandeling zal sneller en efficiënter verlopen.

2. Integratie van parkeren en kaartverkoop zal worden ontwikkeld en aangeboden. Hierdoor is er een 'one stop' verkoop mogelijk en kan de Wagenborg pas gebruikt worden voor de afhandeling van de parkeertransacties.
3. Het ketenvervoer zal waar mogelijk worden uitgebreid in samenwerking met de diverse busondernemingen in Groningen en Friesland.
4. Verbeteren communicatie door het automatisch generen van meldingen; eerder en nauwkeuriger melden van bijzonderheden via alle ter beschikking staande communicatie platformen binnen Wagenborg Passagiersdiensten,
5. Onderzoek haalbaarheid 2^e sneldienst, waardoor er een uitbreiding van het dienstenpakket plaatsvindt voor Schiermonnikoog, en de betrouwbaarheid en inzetbaarheid vergroot wordt door mogelijke uitwisseling bij technische storingen of onderhoud.
6. Vervolg OPP lange termijn; Wagenborg Passagiersdiensten hoopt nauw betrokken te blijven bij de vervolgtrajecten vanuit het OPP voor de lange termijn.
7. Een lang gekoesterde wens van de reizigers op Schiermonnikoog is een overkapping buiten het geconfectioneerde gebied op de veerdam van Schiermonnikoog. Wagenborg Passagiersdiensten is hiertoe de discussie gestart tijdens het COBS overleg in 2018. Voor 2019 hopen we samen met Rijkswaterstaat en Gemeente Schiermonnikoog te komen tot de realisatie van deze faciliteit.
8. Na instemming van de decentrale overheden, vervoerders, Consumentenplatform en concessieverlener neemt WPD per 1 januari 2019 graag het gehele jaar de volgende afvaarten op in de dienstregeling van de veerdienst Ameland - Holwerd: 10.30 uur vanaf Ameland en 11.30 uur vanaf Holwerd op zaterdag en zondag.
9. Voor de dienstregeling van de sneldienst Ameland – Holwerd zal er na zes maanden (oktober 2018), een evaluatie zal plaatsvinden met de adviesorganen, naar aanleiding van de adviezen van consumentenorganisaties en decentrale overheden zal een nieuwe dienstregeling worden voorgelegd aan de concessiegever ter instemming. Zodat de nieuwe dienstregeling welke zal ingaan per 1 januari 2019, vóór 1 december 2018 via de daartoe geëigende informatiekanalen gecommuniceerd kan worden.

Tariefvoorstel: De tarieven voor 2019 worden als volgt berekend:

1. Over het tarief van 2018 wordt de verhoging van het maximaal tariefniveau van 1,9% gerekend.
2. Omdat WPD per 1 januari 2019 BTW-plichtig wordt mag zij de in rekening gebrachte voorheffing terugvragen. Dit voordeel wordt teruggegeven aan de consument door een éénmalige tariefsverlaging van 3,99% toe te passen op de omzetgroepen die met het lage BTW tarief worden belast. De omzetgroepen met het hoge BTW tarief, hierbij valt te denken aan vrachtvervoer, krijgen geen éénmalige korting, de in rekening gebrachte BTW voor deze reizigers is veelal aftrekbaar.
3. Omdat WPD BTW-plichtig wordt, zal per 1 januari 2019 omzetbelasting over de omzet in rekening gebracht moeten worden bij de consument. Dit tarief betreft in 2018 6%, waarschijnlijk zal het lage BTW tarief per 1 januari 2019 verhoogd worden naar 9%. Deze en toekomstige wijzigingen in het BTW tarief zal WPD doorberekenen aan de consument.

Omzetbelasting is een door de overheid opgelegde consumentenbelasting. De overgang van vrijgestelde omzet naar BTW-plicht is voor WPD, door het toekennen van de éénmalige korting, per saldo kostenneutraal, de kosten nemen af maar door de éénmalige korting neemt ook de omzet met een gelijk bedrag af.

4. Het 2019 tarief voor de toeristenbelasting wordt eind 2018 door de gemeente Ameland en de gemeente Schiermonnikoog vastgesteld. Na vaststelling zal de wijziging van de toeristenbelasting worden doorberekend in de WPD tarieven.

Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit vervoerplan gebruikte afkortingen.

COBA	Commissie Overleg Bootdienst Ameland
COBS	Commissie Overleg Bootdienst Schiermonnikoog
HAD	Hoofd Administratieve Dienst
HTD	Hoofd Technische Dienst
LRQA	Lloyds Register Quality Assurance
IMO	International Maritime Organization
ISM Code	International Safety Management Code
HSEQ	Health, Safety, Environment en Quality
MT	Management Team
SMS	Safety Management System
PAE	personenautoequivalent
SSC	special service craft

1. Algemeen

Wagenborg Passagiersdiensten B.V. is een profit-organisatie die de veerdiensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog onderhoudt. WPD is een zelfstandig opererend bedrijf, dat deel uitmaakt van de Koninklijke Wagenborg Groep.

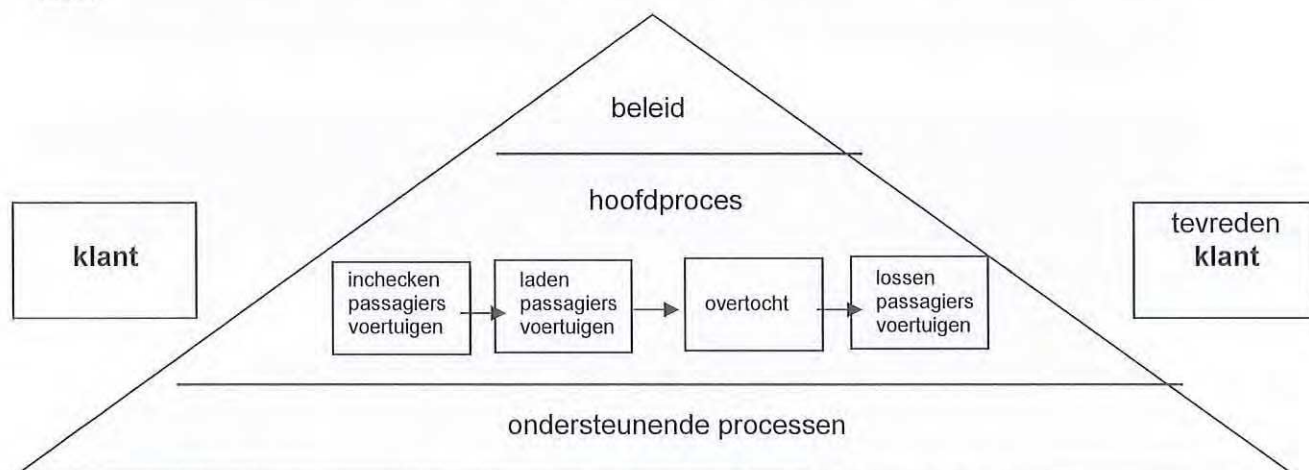
WPD heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en wil dit ook uitdragen. Hiertoe heeft WPD een kwaliteits-systeem geïmplementeerd dat voldoet aan de voorwaarden van de NEN ISO 9001:2008 norm en de ISM Code.

De assessment scope is als volgt vastgesteld:

"Leveren van geregelde boottendiensten voor personen, transportmiddelen en vracht tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog, waarbij veiligheid, kwaliteit en continuïteit samen met voorkoming van vervuiling pijlers van de bedrijfsvoering zijn".*

HOOFDPROCES

Onderstaand wordt het primaire proces van WPD schematisch weergegeven. Dit proces geeft de kernactiviteit weer, aangestuurd door beleid en mogelijk gemaakt door ondersteunende processen in de organisatie.



Dit proces vindt plaats op twee locaties, namelijk op de dienst Ameland-Holwerd en de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog

DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van Wagenborg Passagiersdiensten zijn vastgelegd in het HSEQ jaarplan. Het jaarplan 2018 is als bijlage bij dit vervoerplan gevoegd.

Voor de middellange en lange termijn ligt de koers van WPD vast door de unieke positie als enige aanbieder van het personenvervoer van en naar Ameland en Schiermonnikoog. De lange termijn opdracht is 365 dagen beschikbaarheid als veerdienst conform de afspraken en vereisten, met betrekking tot kwaliteit en continuïteit, opgesteld in het programma van eisen van de concessie voor de Waddenveren Oost met de overheid.

Kernpunten zijn:

- continuïteit
- efficiënt opereren
- voldoen aan relevante wet- en regelgeving
- klanttevredenheid
- personeel
- werken aan continu verbeteren van management

ISO 9001:2015 NORM

WPD beschikt momenteel over ISO 9001:2008 en wordt medio augustus 2018 voorgedragen voor de nieuwe ISO 9001:2015 kwaliteitsnorm onder auspiciën van Lloyds Register.

De verbanden tussen de processen in een op de ISO norm gebaseerd kwaliteitsmanagement systeem worden weergegeven in het model op de volgende pagina. Dit model laat zien dat klanten een belangrijke rol spelen in het definiëren van eisen als input. Het bewaken van de klanttevredenheid vereist de beoordeling van informatie met betrekking tot de perceptie van de klant of de organisatie heeft voldaan aan de eisen van klanten.

DE ISM CODE

Regelgeving en technische voorschriften kunnen slechts gedeeltelijk zorg dragen voor een veilige en een zo weinig mogelijk milieubelastende operatie van een schip. De kapitein is als eerste verantwoordelijk voor de veiligheid van schip, bemanning, passagiers en het beschermen van het milieu. De verantwoordelijkheid voor het beheer en een veilige exploitatie ligt bij de directie van WPD.

De taak van alle scheepvaartondernemingen is het tot een minimum beperken van menselijke beslissingen, die direct of indirect bijdragen tot ongelukken of vervuiling. Het personeel moet voldoende geïnformeerd en geoutilleerd zijn om het werk veilig uit te kunnen voeren. Beslissingen aan de wal genomen kunnen net zo belangrijk zijn als die op zee. Het is dan ook noodzakelijk dat alle acties, die de veiligheid en/of het milieu kunnen beïnvloeden, genomen worden op basis van begrip van de gevolgen van die acties.

De "International Management Code for the Safe Operation of Ships and for Pollution Prevention" (de International Safety Management = ISM Code) is ontwikkeld door de International Maritime Organization (IMO). Met de ISM code is een internationale standaard bereikt. Door regels is vastgelegd hoe de organisatie van een bedrijf er ten aanzien van veiligheid en milieu uit moet zien. Om dit te bereiken, dient een veiligheid beheersysteem (Safety Management System = SMS) gebruikt te worden.

De doelstellingen van de ISM Code zijn:

- het verzekeren van veiligheid op zee
- het voorkomen van lichamelijk letsel of verlies van levens
- het vermijden van schade aan het (met name zee-) milieu en eigendommen

In punt 4 van de Inleiding van de Code is vastgesteld dat niet twee scheepvaartondernemingen gelijk zijn en onder de meest uiteenlopende condities opereren. De Code is gebaseerd op algemene beginselen en doelstellingen. Het is aan het verantwoordelijke management om vast te stellen welke aspecten relevant zijn.

Met name bij WPD geldt een bijzondere situatie. De schepen zijn gebouwd als zeeschepen, maar varen (met passagiers) op de Waddenzee. Dit brengt met zich mee dat de veiligheid van bemanning en passagiers en bescherming van het (Waddenzee-)milieu op zich zeer belangrijke onderdelen zijn van het beleid van de directie. De directie heeft dan ook besloten de regels van de ISM Code te implementeren. Voor de implementatie van de ISM Code binnen de bedrijfsvoering van WPD zijn werkinstructies en richtlijnen ter beschikking gesteld op de locatie waar deze van toepassing (zouden kunnen) zijn. Bij de beoordeling of documenten noodzakelijk zijn, is in overweging genomen dat niet alle in de IMO A 741/18 genoemde documentatie van toepassing is voor WPD.

OVERIGE SYSTEEMDOCUMENTATIE

Voor WPD zijn er tevens handboeken ten aanzien van regelgeving, werkafspraken en werkinstructies van toepassing. Deze documentatie kan bedoeld zijn voor een bepaalde werkplek, afdeling of schip. Hieronder vallen het Bedrijfsveiligheid Handboek, het Bewegwijzering Handboek en voor zover van toepassing, een werkinstructiemap op de werkplek. Daarnaast kent de rederij een HSEQ Jaarplan. Vanwege de uniformiteit en om te voorkomen dat bepaalde aspecten op verschillende plaatsen (en zodoende dubbel) worden vastgelegd, is vastgesteld waaraan systeemdocumentatie moet voldoen. Zo is vastgesteld: welke procedure wordt gevolgd bij het opstellen van nieuwe handboeken, welke informatie waar is vastgelegd, hoe het beheer wordt geregeld, hoe de distributie wordt geregeld en hoe de structuur en de samenhang van alle documenten is.

VESTIGINGEN

De directie en dagelijkse leiding van Wagenborg Passagiersdiensten B.V. wordt gevoerd vanuit het kantoor te Nes op Ameland:

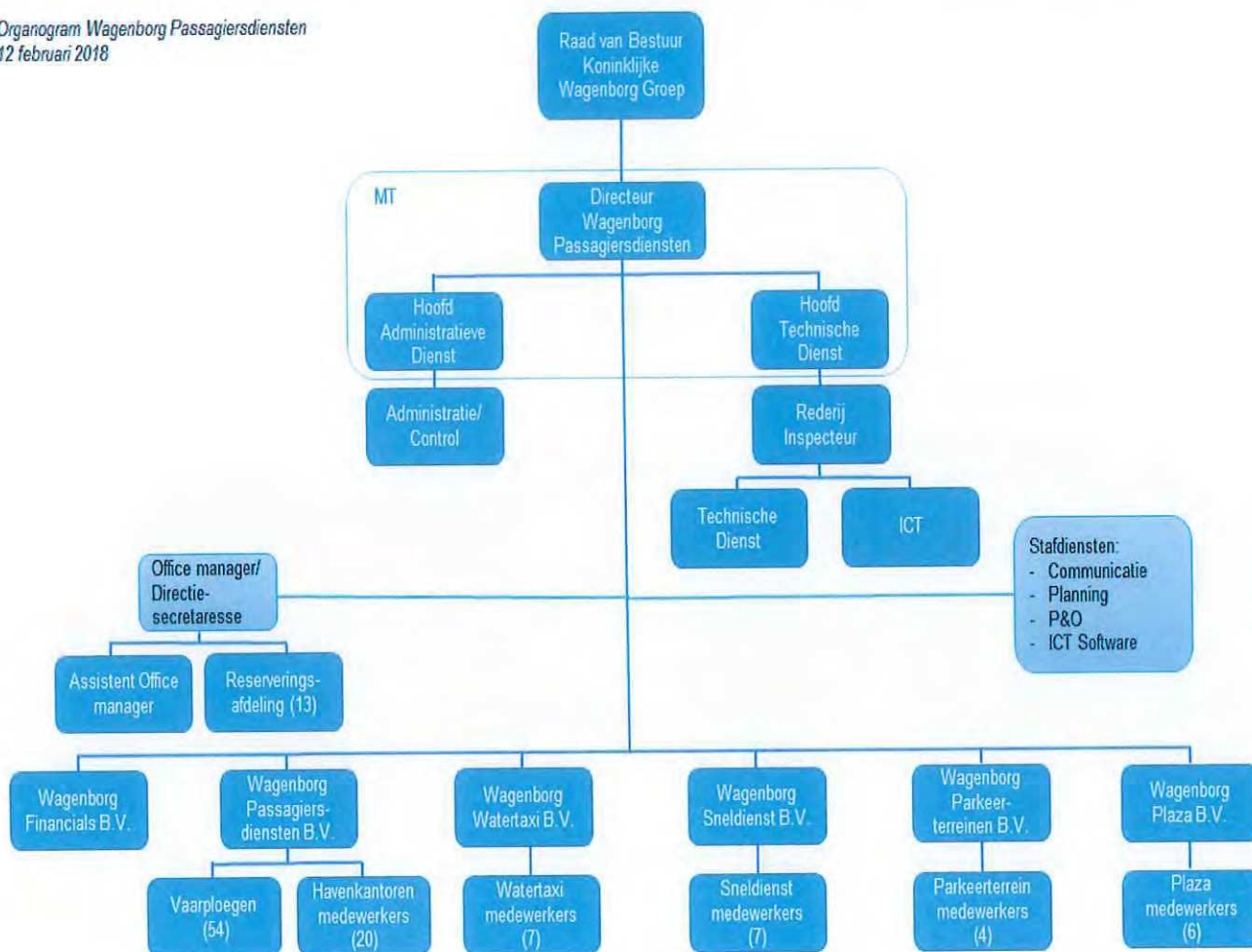
Bezoekadres: Reeweg 4, 9163 GV Nes/Ameland
Correspondentieadres: Postbus 70, 9163 ZM Nes/Ameland
Telefoon: Administratie : (0519) 546050
Rederij : (0519) 546051
Office management : (0519) 546054
Directie : (0519) 546055
Email: info@wpd.nl
Handelsregister: 02300456, Groningen
BTW-nummer: NL800243031B01

Daarnaast zijn er nog de volgende vestigingen/havenkantoren:

- Havenkantoor Holwerd:
Bezoekadres: Grândyk 1, 9151 AE Holwerd
- Havenkantoor Nes/Ameland:
Bezoekadres: Veerdam Nes/Ameland
- Havenkantoor Lauwersoog:
Bezoekadres: Zeedijk 9, 9976 VM Lauwersoog
- Havenkantoor Schiermonnikoog:
Bezoekadres: Veerdam Schiermonnikoog

ORGANISATIE EN FUNCTIEOMSCHRIJVINGEN

De organisatiestructuur van Wagenborg Passagiersdiensten is weergegeven in onderstaand schema.

 Organogram Wagenborg Passagiersdiensten
 12 februari 2018


Voor de in dit schema genoemde functies is een omschrijving aanwezig. De taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in functieomschrijvingen welke worden beheerd door de P&O adviseur. Elke werknemer heeft een exemplaar van de voor hem/haar van toepassing zijnde functie ontvangen.

De kapitein is de eerst verantwoordelijke voor de veiligheid aan boord van de schepen en het milieu. Hij wordt bij de uitvoering van zijn taken begeleid door de directeur. Mede door tweemaandelijks kapiteins-overleg.

INTERNE COMMUNICATIE

Elke week wordt het 'WPD Journaal' verspreid naar alle werkplekken binnen de organisatie. In het WPD Journaal worden relevante mededelingen gedaan met betrekking tot de dagelijkse gang van zaken en ontwikkelingen binnen de organisatie.

ONZE MENSEN

WPD heeft ca. 125 medewerkers. Van deze medewerkers wordt in eerste instantie vakkennis verwacht. Deze kennis wordt up-to-date gehouden door opleiding en training, gestimuleerd door het bedrijf. Enerzijds stelt de wetgeving steeds hogere eisen, anderzijds is er het persoonlijk initiatief van medewerkers om hun kennis uit te breiden. Ook ten aanzien van dienstbetoon worden trainingen georganiseerd. De doelstellingen t.a.v. opleiding en training worden ieder jaar vastgelegd in het HSEQ-jaarplan. Flexibiliteit is een tweede aspect. Hierbij valt te denken aan het maken van extra uren indien nodig en het zich eigen maken met gemoderniseerd materieel, maar ook de omgang met de steeds wisselende houding van de consument.

Aan het welzijn en de gezondheid van de medewerkers wordt veel aandacht besteed. Enerzijds op de werkplek zelf, een zo plezierig en veilig mogelijke omgeving om in te werken. Anderzijds door middel van het sociaal beleid, dat gericht is op persoonlijke voldoening en motivatie. De begeleiding op het gebied van welzijn en gezondheid wordt extern verzorgd door Cavari Clinics.

KLANTEN

WPD opereert op een consumentenmarkt. Deze consumentenmarkt kan in twee groepen worden onderverdeeld:

- de vakantieganger
- de eilander

Daarnaast kent de rederij nog de zakelijke markt als klant. Iedere categorie verwacht voor een zo laag mogelijke prijs een kwalitatief goede en veilige overtocht. Het streven van WPD is om aan deze wens te voldoen.

Aangezien het grootste deel van de klanten uit vakantiegangers bestaat, betekent dit dat WPD niet alleen innovaties op gebied van materieel dient te volgen, maar ook de trends in het toerisme.

Om van de klanttevredenheid een meetbare indicator voor het kwaliteitsmanagement systeem te maken wordt er drie maal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek gedaan door een extern instituut. Dit onderzoek wordt gedaan in de vorm van enquêtes op beide veerroutes. In dezelfde vorm wordt er tevens jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door I&O Research in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Een andere indicator is de klachtenregistratie. Tijdens de directiebeoordeling worden deze geanalyseerd en opgenomen in de diverse plannen.

KWALITEIT

De unieke positie van WPD als enige aanbieder van de veerdienst doet niets af aan de kwaliteit van dienstverlening, dienstbetoon en dienstregeling. WPD heeft kwaliteit van dienstverlening hoog in het vaandel. Daarnaast worden er hoge eisen gesteld aan de kwaliteit van medewerkers, het materieel én het materiaal waarmee gewerkt wordt. Kwaliteit gaat vaak gepaard met investeringen, die zichzelf op lange termijn terugverdienen. Ten aanzien van de kwaliteit van de dienstregeling worden er ook in die maanden van het jaar waarin de vakantiegangers zich niet in grote hoeveelheden laten zien, gemiddeld vier (bootdienst Lauwersoog-Schiermonnikoog) tot zes (bootdienst Ameland-Holwerd) afvaarten per dag uitgevoerd. Voornoemde ligt bovendien vast in het programma van eisen van de Concessie voor de Waddenveren Oost, versie 9 maart 2011. In dit kader vindt er overleg plaats tussen de decentrale overheden en het Consumentenplatform.

Aangezien het bedrag dat voor het bootkaartje betaald moet worden voor de consument een belangrijke factor is, betekent kwaliteit voor WPD ook het zoeken naar een goede verhouding tussen de prijs en het geboden product. Dit laat zich duidelijk zien aan boord van de schepen, op de terreinen, in de terminals en in de kantoren waar gewerkt wordt: efficiënt en comfortabel, maar zonder overbodige luxe.



VEILIGHEID

Veiligheid en veerboten: vaak wereldwijd in het nieuws. Voor WPD geldt dat zij de wetgeving in veel gevallen vóór wensen te blijven of hogere eisen stellen dan de wet voorschrijft ten aanzien van veiligheid en aanpassingen realiseren op basis van ontwikkelingen in de markt, werkoverleg en ervaring.

Het ISO 9001:2015 systeem is de ruggengraat van alle operaties binnen het bedrijf. Het veiligheids- en milieubeleid van WPD wordt gewaarborgd en door de constante confrontatie en stimulatie uitgebouwd doormiddel van:

- de voortgang van doelstellingen evalueren per kwartaal
- gestructureerd werkoverleg
- functioneringsgesprekken
- een opleidingsbeleid dat verder gaat dan de wettelijke eisen
- procedures en werkinstructies
- het Bedrijfsveiligheid Handboek
- jaarlijkse controles (audits) door LRQA
- het houden van interne audits door daarvoor geselecteerde medewerkers

Dit beleid geldt onder meer:

- managementsysteem
- voor het materieel
- ten aanzien van opleiding van de bemanning van de schepen.
- voor de werkplekken
- het vervoer van gevaarlijke stoffen

Een calamiteit is nooit uit te sluiten. Om hier op voorbereid te zijn, heeft WPD een calamiteitenprocedure, wordt er gewerkt met een Bedrijfsveiligheid Handboek en worden er regelmatig veiligheidstrainingen gegeven en oefeningen op het gebied van veiligheid gehouden.

Ook de Koninklijke Wagenborg heeft het aspect veiligheid hoog in het vaandel. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de beleidsverklaring van 13 juni 2014. In deze beleidsverklaring is de visie van de directie op gezondheid, veiligheid, milieu en kwaliteit weergegeven.

Deze verklaring is als bijlage bij dit vervoerplan opgenomen.

MILIEU

De Waddenzee is een uniek en kwetsbaar natuurgebied. WPD werkt sinds jaar en dag in dit gebied en weet het op zijn waarde in te schatten. Vooruitlopend op wetgeving is er een milieu-inventarisatie geweest en een milieuplan opgesteld. Het milieuplan legt de doelstellingen op het gebied van milieu vast en wordt iedere vier jaar opgesteld. De invloed van externe contacten en toeleveranciers op WPD is hierin meegenomen. Door het bijwonen en initiëren van discussies, benut WPD mogelijkheden om maatregelen te nemen welke het milieu verder ontlasten. Het milieuplan is opnieuw geactualiseerd in 2016.

WPD heeft in 2011 een industrieel onderzoek gedaan naar de mogelijkheid emissievrij te gaan varen. Dit onderzoek wees uit dat elektrische of elektrisch hybride voorstuwing bedrijfseconomisch binnen het tariefstelsel van WPD niet mogelijk is.

Het onderzoek heeft echter ook inzicht gegeven in de beschikbare mogelijkheden. De schepen voor de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog zijn uitgerust met hoofdmotoren die voldoen aan de hoogste milieu eisen. De Technische Dienst van WPD heeft als opdracht alle mogelijkheden op het gebied van milieu ontlastende maatregelen toe te passen. Dit is ook opgenomen in het milieuplan die ook richting geeft aan de milieu paragraaf uit het HSEQ jaarplan.

WPD heeft in 1996 de Milieuprijs voor de Scheepvaart ontvangen voor het "Zero Dumping" ontwerp van de schepen in dienst op de lijn Ameland-Holwerd. De schepen zijn dermate uitgerust en ontworpen dat er op geen enkele wijze vanaf het schip iets in de Waddenzee terecht komt. Zelfs regenwater wordt opgevangen en aan de waterzuivering aangeboden na de dienst.

De uitkomsten van de initiële milieudoorlichting worden door de Technische Dienst toegepast en daar waar mogelijk verbeterd.

INDICATOREN

Om te komen tot een efficiënte periodieke evaluatie van het kwaliteitsmanagement systeem heeft WPD indicatoren bepaald die een beeld geven van de processen in de organisatie. Deze indicatoren zijn schematisch weergegeven in onderstaande tabel.

INDICATOREN	REGISTRATIEWIJZE	BEHEERDER
Cijfer klanttevredenheid	Enquête	Directeur
Aantal klachten	Formulier 29 Klachtenkaartje, registratie schriftelijke en telefonische klachten	Office Manager
Aantal schade/storing schepen	Formulier 33	Hoofd Technische Dienst
Aantal schadestoring (haven)kantoren	Formulier 34	Hoofd Technische Dienst
Aantal schade klant/werknemer	Formulier 31	Office Manager
Percentage vertraging afvaarten	Werkplekverslag	Hoofd Administratieve Dienst
(bijna) ongelukken	Formulieren 42 en 43	Hoofd Technische Dienst
Percentage ziekteverzuim	Formulieren 20 t/m 23 Ziekteverzuimprogramma	P&O adviseur
Inkoop/Leverancier gegevens	Ordner leverancier gegevens Formulier 38	Hoofd Technische Dienst
Groei vervoerscijfers	Databeheer centrale server	Hoofd Administratieve Dienst
Planning opleiding/training	Personeelsdossiers	P&O adviseur
Functioneringsgesprekken	Formulier 7	P*O adviseur
Aanbevelingen interne/externe audits	Auditrapporten	Directeur
Klachten ongewenste omgangsvormen	n.v.t.	Vertrouwenspersoon WPD

De indicatoren worden ieder jaar verzameld en geanalyseerd door de beheerder. De uitkomsten worden vervolgens besproken in het Managementoverleg en de directiebeoordeling.

2. Vervoersketen

De veerdienst van en naar Ameland en Schiermonnikoog vormt een schakel in de vervoersketen. Deze keten start bij de voordeur van de reiziger en eindigt op zijn of haar bestemming. Dit betekent dat WPD een onderdeel is van een samengesteld reismiddel. Diverse organisaties zoals Arriva, Q-Buzz, het openbaar vervoersbureau Assen, taxibedrijven als Cositax, Boersma, Drenth, Waaxma, de Nederlandse Spoorwegen en overheidsinstanties als Provinsje Fryslân en de Provincie Groningen (ook weer vertegenwoordigd door het OV Bureau) zijn betrokken bij deze totale keten. WPD heeft regelmatig contact met voornoemde organisaties, zowel op lokaal als op regionaal niveau. Ervaringen worden uitgewisseld en mogelijke verbeteringen besproken en doorgevoerd.

HOOFDPROCES

Onderstaand is het hoofdproces van WPD, namelijk het vervoeren van passagiers, gedetailleerd weergegeven.

Havenkantoor Holwerd en Lauwersoog:

Aankomende passagiers melden zich voor een overtocht naar Ameland of Schiermonnikoog bij het havenkantoor. Hier worden de passagebewijzen gecontroleerd. Verkoop van passagebewijzen geschiedt via internet of door kaartverkoper/controleur (Holwerd) of kapitein (Lauwersoog). Passagiers te voet worden toegelaten via het toegangscontrole systeem dat controleert of het vervoersbewijs geldig is en ook de telling van de passagiers bijhoudt. Passagiers met een rijwiel, brommer of bolderwagen wachten voor het fiets toegangshek. Controle van het passagebewijs vindt ter plaatse van het hek plaats met behulp van een handscanner die controleert of het vervoersbewijs geldig is en ook de telling van de passagiers bijhoudt. Passagiers met een personenauto, vrachtwagen of caravan melden zich bij de auto-kassa waar wordt gecontroleerd op een geldig vervoersbewijs, de aantallen worden geteld en wordt ingeboekt. Vervolgens stellen deze voertuigen zich op het opstel terrein op. Het baannummer wordt bij de autokassa gemeld. Voor beide diensten geldt dat de dienstdoende kapitein verantwoordelijk is voor de handhaving van de maximaal te laden aantallen passagiers en het gewicht.

Laden te Holwerd en Lauwersoog:

Nadat het schip volledig is gelost, controleert de stuurman of het dek vrij is van obstakels. Indien alles vrij is, kan op aanwijzing van de kapitein met het toelaten van de passagiers worden begonnen. Voertuigen worden toegelaten op aanwijzing van de kapitein, die de kaartverkoper/controleur hiertoe per portofoon instrueert. De kaartverkoper/controleur geeft op zijn beurt de auto's die aan boord kunnen een sein. De stuurman, geassisteerd door een matroos, draagt zorg voor het laden van het autodek. In samenwerking met de kaartverkoper/controleur en de matroos worden de verschillende groepen passagiers toegelaten. Veiligheid staat hierbij voorop. Het laden gebeurt altijd op aanwijzing van de stuurman. Wanneer het schip geladen is geeft de kapitein opdracht het schip klaar te maken voor vertrek. Hierna worden geen passagiers meer toegelaten.

Overtocht van en naar Ameland en Schiermonnikoog:

Tijdens de overtocht dienen de passagiers over afwijkingen aan de dienstregeling geïnformeerd te worden. Dit gebeurt doormiddel van Wagenborg TV en de omroepinstallatie. De kapitein ziet toe op een veilige vaart. Desgewenst dient er informatie aan de passagiers te worden gegeven.

Lossen en laden te Nes en Schiermonnikoog:

Nadat het schip veilig is afgemeerd, wordt er begonnen met lossen. De stuurman meldt aan de kapitein wanneer het schip is afgemeerd. De kapitein geeft aan wanneer er gelost kan worden. De verkeersleider ter plaatse assisteert daar waar nodig. Wanneer het schip volledig is gelost, controleert de stuurman of het dek vrij is van obstakels waarna er op aanwijzing van de kapitein begonnen wordt met laden. De verkeersleider laat de verschillende categorieën passagiers toe. De stuurman draagt zorg voor het laden aan dek.



Havenkantoor Nes en Schiermonnikoog:

De verkeersleider bedient de hekken, informeert desgewenst de passagiers en ziet toe op een goede opstelling van mens en materieel. De verkeersleider in Nes controleert de geboekte auto's op aantallen en juiste afvaart en ziet toe op een juiste opstelling van het aanbod op het opstel terrein. De lopende passagierstelling gebeurt in Nes door een automatisch telsysteem en op Schiermonnikoog door de kapitein. In beide gevallen worden de aantallen bijgewerkt in Book-IT, in Nes door de verkeersleider en op Schiermonnikoog door de Chef Havenkantoor Lauwersoog of diens vervanger na opgave van de kapitein.

PROGNOSE

WPD wil haar hoofdproces en dus de vervoersketen de komende vijf jaar optimaliseren doormiddel van consolidatie van het aanbod naar rato van de technische ontwikkelingen en mogelijkheden.

De belangrijkste aandachtspunten in dit proces zijn:

- de dienstverlening in de gehele keten
- de infrastructuur
- het materieel
- het personeel

VERBETERPLAN KLANTTEVREDENHEID

Verbetering van bovenstaande aandachtspunten betreft een continue proces.

Enkele mijlpalen en concrete voorbeelden ter verbetering van reisinformatie problemen voor 2019 zullen worden opgenomen in het Verbeterplan Klanttevredenheid 2019.

Op 29 mei, vrijdag 1 juni en zondag 3 juni 2018 vinden er enquêtes plaats op de dienst Ameland- Holwerd v.v. en Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. in opdracht van het Ministerie van I&W. Deze maken deel uit van de klant tevredenheidsonderzoeken ten behoeve van de concessie. De enquêtes worden per dienst uitgevoerd door twee medewerkers van NDC Nederland.

In opdracht van Wagenborg Passagiersdiensten is er vanaf 31 maart 2018 gestart met een nieuwe, jaarlijkse ronde enquêteren ten behoeve van het klanttevredenheidsonderzoek dat het ETFI jaarlijks voor de rederij uitvoert. Het veldwerk op de veerboten naar Ameland en Schiermonnikoog wordt uitgevoerd door Veldwerk Optimaal uit 's-Hertogenbosch, en zal in de volgende weekenden plaatsvinden:

- Zaterdag 31 maart – maandag 2 april 2018 (Pasen)
- Vrijdag 27 april – zondag 29 april 2018 (meivakantie)
- Vrijdag 18 mei – zondag 20 mei 2018 (Pinksteren)
- Zaterdag 21 juli – maandag 23 juli (begin zomervakantie noord)
- Vrijdag 7 september – zondag 9 september (evenement op Ameland)

Voor het afnemen van de enquête is voor deze perioden gekozen om een zo groot mogelijk bereik te realiseren.

Uitkomsten van beide klanttevredenheidsonderzoeken, zowel in opdracht van de concessieverlener als van de rederij, zullen opgenomen worden in het Verbeterplan Klanttevredenheid 2019 en zijn onderdeel van de directiebeoordeling.

Als extra informatievoorziening is PubTrans, onderdeel van het Traveller Information Management System (TIMS) in gebruik genomen. Dit informatiesysteem voorziet in een 'real time' overzicht van het te verwachten vervoersaanbod. Hierin opgenomen worden veerdienst, sneldienst en watertaxi, zodat de reiziger een goed beeld krijgt van de te verwachten aankomsten, beschikbare plaatsen (sneldienst / watertaxi) in relatie tot de gepubliceerde dienstregeling. Dit zelfde systeem is succesvol toegepast bij Red Funnel Ferries.

SNELDIENST

Sinds 1 april 2018 is op de dienst Ameland - Holwerd naast de reguliere veerboot een sneldienst opgenomen. Deze nieuwe Amelandersneldienst met een capaciteit van 48 passagiers is een aanvulling op de bestaande dienstverlening en is tot stand gekomen naar aanleiding van het Open Plan Proces dat in 2015 is ingezet door Rijkswaterstaat, Gemeente Ameland en Wagenborg Passagiersdiensten om de effecten van de optredende vertragingen te beperken.

In samenwerking met Arriva is er een aansluitende busverbinding naar Leeuwarden die het voor eilanders, forensen, studenten en zorgkinderen mogelijk maakt binnen één uur in Leeuwarden te zijn v.v. De sneldienst speelt in op de slecht onderhouden vaargeul. Zodoende heeft de sneldienst een dusdanige afmeting dat er vrijwel geen vertragingen als gevolg van de waterstand bij de slecht onderhouden vaargeul zal optreden. Daarnaast is de dienstregeling beperkt en specifiek voor de beschreven doelgroep.

Zowel op Ameland als in Holwerd zijn de mogelijkheden voor uitbreiding beperkt en moet er aansluiting gezocht worden bij de bestaande middelen. Op Ameland wordt een verzamelplek voor sneldienstpassagiers gecreëerd aan de oostzijde van de vertrekterminal.

De passagiers worden opgehaald door een bemanningslid van de Sneldienst en lopen van de vertrekterminal naar de gangway van de afmeerlocatie. Daar worden de vervoersbewijzen gevalideerd door de bemanning en kunnen de passagiers aan boord van de sneldienst.

Bij aankomst op Holwerd is beleid dat de passagiers begeleidt worden door de bemanning en is de routing naar de westzijde van het terrein aangegeven op het terrein. De passagiers lopen via het uitgangshek aan de westzijde het terrein af.

De passagiers voor de sneldienst in Holwerd die met de bus vanaf Leeuwarden komen hebben als verzamelaarsplaats de westzijde van de vertrekterminal. Passagiers die niet met de bus komen verzamelen zich in de terminal en kunnen voor aankomst van de sneldienst en samen met de passagiers voor de veerdienst in de wachtruimte buiten wachten. Zodra de aankomende passagiers het terrein hebben verlaten begeleidt de bemanning de buspassagiers naar de gangway van de afweerplaats van de sneldienst. Daar worden de vervoersbewijzen van de sneldienst gevalideerd en kunnen de passagiers aan boord van de sneldienst. Passagiers die in de vertrekhal de keuze maken om met de sneldienst te gaan kunnen door de poortjes via de aangegeven routing naar de gangway van de sneldienst.

Bij aankomst Ameland worden de passagiers begeleidt door de bemanning en is de routing naar de oostzijde van de vertrekterminal. De passagiers lopen via het bestaande hek aan de oostzijde het terrein af.

In geval dat sneldienst en veerdienst op het zelfde moment aankomen (in geval van vertraging van de veerdienst) gaat het laden en lossen van de sneldienst voor op het laden en lossen van de veerdienst.

De vertrekterminals van Holwerd en Nes blijven centraal voor de afwikkeling van de passagiersstromen. De sneldienstpassagiers maken dan ook eveneens gebruik van de terminals.

3. Dienstregeling

TOTSTANDKOMING

WPD stelt jaarlijks in overleg met verschillende partijen haar dienstregeling vast. Voordat de dienstregeling definitief wordt vastgesteld, wordt overleg gevoerd met de decentrale overheden, de verschillende vervoersondernemingen en met het Consumentenplatform. Daarnaast worden eventuele voorstellen tot wijzigingen en suggesties door medewerkers in het voorafgaande jaar gedaan besproken in het managementteam.

In de dienstregeling Ameland – Holwerd worden de extra afvaarten niet opgenomen. Deze worden uitgevoerd conform hetgeen opgenomen bij hoofdstuk 6 Extra afvaarten. Het is de afgelopen jaren echter gebleken dat de afvaart om 10.30 uur Ameland – Holwerd en om 11.30 Holwerd – Ameland op zaterdag en zondag structureel als extra afvaart zijn uitgevoerd. Dit heeft ons doen besluiten deze afvaart definitief op te nemen in de dienstregeling zodat er ook aansluitend openbaar vervoer wordt aangeboden voor de reiziger.

De dienstregeling van de nieuwe Amelander sneldienst is tot stand gekomen naar aanleiding van een enquête met een respons van 521, wat een goed inzicht heeft gegeven in de behoefte van de eerste doelgroep reizigers.

Doel is het vaststellen van een dienstregeling die duidelijk, stabiel en goed uitvoerbaar is. Hierbij staat de bereikbaarheid van het betreffende eiland voorop en aansluiting met het openbaar vervoer. In de winterperiode is de aanvraag van passagiers relatief gering, maar wordt er toch voor gekozen gemiddeld zes afvaarten te verzorgen naar Ameland en vier naar Schiermonnikoog.

De definitieve dienstregeling wordt gecommuniceerd richting de belanghebbende decentrale overheden, vervoersmaatschappijen en VVV's. Deze dienstregeling wordt tevens gebruikt ten behoeve van informatieverstrekking doormiddel van de dienstregeling folders en -posters, door diverse VVV-uitgaven en door publicatie op de website van WPD. Daarnaast wordt de dienstregeling ingevoerd in het reserveringssysteem waardoor passagiers en vervoersbedrijven kunnen reserveren voor het volgende jaar.

HUIDIGE DIENSTREGELING

De dienstregeling van Wagenborg Passagiersdiensten loopt van 1 januari tot en met 31 december van een kalenderjaar, dit in afwijking van de dienstregelingen van openbaar vervoerbedrijven. Reden hiervoor is de looptijd van de dienstregeling gelijk te stellen aan die van de tarieven.

PROGNOSE

Doordat de huidige dienstregeling over de afgelopen decennia tot stand is gekomen en een balans heeft bereikt tussen vraag en aanbod is de verwachting dat de vervoersbehoefte geen grote veranderingen zal ondergaan in de komende jaren. Extrapolatie van de vervoersontwikkeling geeft dit ook aan. Daarnaast is er voldoende capaciteit in het huidige aanbod. De dienstregeling van 2019 zal gezien voorgaande dan nihil afwijken van de dienstregeling van 2018 voor zowel traject Lauwersoog – Schiermonnikoog als traject Ameland – Holwerd.

Voor de dienstregeling van de sneldienst zal er na zes maanden (oktober 2018), een evaluatie zal plaatsvinden met de adviesorganen, naar aanleiding van de adviezen van consumentenorganisaties en decentrale overheden zal een nieuwe dienstregeling worden voorgelegd aan de concessiegever ter instemming. Zodat de nieuwe dienstregeling welke zal ingaan per 1 januari 2019, voor 1 december 2018 via de daartoe geëigende informatiekanaalen gecommuniceerd kan worden.



4. Tarievenstructuur

TOTSTANDKOMING

WPD zal de door de concessieverlener aangegeven ruimte van 1,9% voor 2019 voor verkoopprijsindexatie gebruiken. Dit om ook op langere termijn een verantwoorde verhouding tussen verkoopprijs en kosten te kunnen handhaven.

1	Volwassene	basistarief
2	Kind (4 t/m 11 jaar)	50% van 1
3	Eilander volwassene	50% van 1
4	Eilander kind (4 t/m 11 jaar)	25% van 1
5	Eilander halfjaarabonnement volwassene	12,5 x 3 (persoonsgebonden)
6	Eilander halfjaarabonnement kind (4 t/m 11 jaar)	12,5 x 4 (persoonsgebonden)
7	Forens	50% van 1
8	Forensen halfjaarabonnement volwassene	12,5 x 7 (persoonsgebonden)
9	Forensen 10-vaarten volwassene	8 x 7 (persoonsgebonden)
10	Wadloper	50% van 1
11	Kar	50% van 1
12	Rijwiel	70% van 1
13	Bromfiets/scooter	2 x 12
14	Eilander bromfiets/scooter	60% van 13
15	Motor	25% van 18
16	Eilander motor	60% van 15
17	Eilander motor 5-vaarten	4 x 16 (motorgebonden)
18	Voertuig tot 5,5 m	basistarief
19	Eilander voertuig tot 5,5 m	60% van 18
20	Eilander voertuig tot 5,5 m 5-vaarten	4 x 19 (autogebonden)
21	Voertuig > 5,5 m/aanhangwagen per meter (maximale breedte 2,60 m)*	basistarief
22	Contracttarief per meter (maximale breedte 2,60 m)*	75% van 21
23	Metertarief eilander aanhanger	60% van 21
24	Eilander 10-vaarten volwassene	8 x 3 (niet persoonsgebonden)
25	Eilander 10-vaarten kind (4 t/m 11 jaar)	8 x 4 (niet persoonsgebonden)
26	Volwassene 10-vaarten	9 x 1 (niet persoonsgebonden)
27	Volwassene 20-vaarten	16 x 1 (niet persoonsgebonden)



28	10-vaartenkaart voertuig tot 5,5 m	9 x 18 (niet auto gebonden)
29	Eilander kar	50% van 3
30	Eilander rijwiel	70% van 3
31	Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	1x 75% van 21
32	Eilander rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	1x 40% van 21
33	Hond	50% van 1
34	Eilander hond	50% van 3
35	Groepskorting (voor >15 personen)	10%

* Met uitzondering van gevaarlijke stoffen

HUIDIGE TARIEVEN

WPD hanteert een basistarief en een zomertoeslag. Voor voertuigen geldt dat lengte, de breedte en het al dan niet vervoeren van gevaarlijke stoffen bepalend zijn voor het tarief. Een kopie van de tarievenlijst Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog voor 2018 is opgenomen als bijlage bij dit vervoerplan. Ook de tarieven voor bijzondere voertuigen en de extra reizen zijn toegevoegd.

Retourtickets:

WPD verkoopt uitsluitend retourtickets voor de veerdienst. Hierop zijn twee uitzonderingen. De door WPD erkende wadloopcentra kunnen ten behoeve van de door hun georganiseerde wadlooptochten de speciale wadloopkaarten verkrijgen en toeslagtickets sneldienst.

In 2016 is het Forensentarief ingevoerd. Een forens is een niet-eilander werknemer, werkzaam bij een bedrijf dat feitelijk is gevestigd op Ameland of Schiermonnikoog. Door de invoering van het forensentarief willen WPD niet-eilander werknemers die werkzaam zijn bij een feitelijk op Ameland of Schiermonnikoog gevestigd bedrijf de mogelijkheid bieden tegen een gereduceerd tarief te reizen.

Groepskorting wordt toegekend aan groepen van 15 personen of meer die gezamenlijk reizen en zich minimaal één dag voorafgaande aan de geplande reis hebben aangemeld. Hiernaast kunnen groepen één auto (bestelbus) tegen eilander tarief boeken om bagage te vervoeren.

Een deel van de prijs voor een personenticket wordt als toeristenbelasting afgedragen aan de Gemeente. WPD heeft geen invloed op de hoogte van de toeristenbelasting.

Omzetbelasting

Per 1 januari 2019 zal de BTW zeeschepenregeling worden aangescherpt.

Dat betekent dat WPD BTW in rekening gebracht krijgt voor aanschaf en onderhoud van haar schepen. Hierdoor is WPD gedwongen om afscheid te nemen van de optionele BTW vrijstelling over de omzet. Concreet houdt dit in dat per 1 januari 2019 WPD 'in' de BTW gaat en de verkoopprijzen met omzetbelasting zal moeten verhogen, omdat BTW een overheidsmaatregel betreft. Voor het vervoer van personen (en bijhorend) geldt het lage BTW tarief. Voor vrachtwagens geldt het hoge BTW tarief.

Sneldienst:

Wagenborg Sneldienst is een aanvulling op het regulier veerdienst aanbod. Als onderdeel van het geconfectioneerde vervoer geldt het programma van eisen van de Concessie Waddenveren Oost.

De sneldienst is een extra verbinding die de mogelijkheid geeft snel naar de vaste wal te reizen.

Als basis geldt dan ook de tarievenstructuur van WPD en wordt de passage aangeboden tegen een toeslag van €7,50 per stoel. Hierbij is alleen een enkele reis voorzien.

Uitgangspunt is een geldig vervoerbewijs WPD. De eilander korting is daarmee toegepast en is de systematiek helder en eenduidig.

Voor reizigers die regelmatig gebruik maken van de sneldienst is een extra kortingsregeling voorzien die aansluit bij de reeds geldende meervaarten systematiek van WPD:

enkele reis Sneldienst: geldig vervoerbewijs WPD + €7,50
10 vaartenkaart Sneldienst, korting 10%, d.w.z. 10 sneldienst afvaarten voor €67,50
20 vaartenkaart Sneldienst: korting 20%, d.w.z. 20 sneldienst afvaarten voor €120,00
Groepskorting: 10% (€6,75 per persoon, per afvaart)
Alle tarieven van de sneldienst zijn inclusief btw.

Groepskorting wordt toegekend aan groepen van 15 personen of meer die gezamenlijk reizen en zich minimaal 1 dag voorafgaande aan de geplande reis hebben aangemeld.

Geldigheid tickets:

Alle boottickets, inclusief de sneldienst tickets, zijn geldig tot een tariefwijziging plaatsvindt. In de praktijk komt dit neer op één kalenderjaar, van 1 januari tot en met 31 december. Tickets die tegen het basistarief verkocht zijn, zijn niet geldig in de periode dat de zomertoeslag van toepassing is. De enige uitzondering hierop zijn de meervaartentegoeden voor volwassenen (en personenauto's).

Eventuele terugbetaling van niet gebruikte of gedeeltelijk gebruikte kaarten, vindt uitsluitend plaats via het hoofdkantoor in Nes.

Kaartverkoop:

Vervoersbewijzen kunnen per 1 januari 2019 voor alle vervoersmogelijkheden online worden gekocht via bestellen.wpd.nl. Deze website heeft ook een speciale mobiele versie waarbij via slechts enkele handelingen een geldig vervoerbewijs kan worden aangeschaft. Meervaartentegoeden zijn eveneens beschikbaar via deze website. Vervoerbewijzen kunnen daarnaast in de havenkantoren en aan de balie van het kantoor in Nes gekocht worden. Via PubTrans wordt op monitoren in de vertrekterminals ook zichtbaar gemaakt hoeveel plaatsen er per afvaart nog vrij zijn voor watertaxi en sneldienst.

Eilander tarieven:

WPD heeft besloten de eilander bevolking, welke als bevolkingsgroep voor het dagelijks leven afhankelijk is van de veerdienst en welke als vaste klant kan worden gezien, een korting te verschaffen in de vorm van 'het eilander tarief'. Personen die in het bezit zijn van een geldige WAGENBORGpas komen voor het eilander personen-, bromfiets- en motortarief in aanmerking. Geldigheid kan worden gecontroleerd aan de kassa. Personenauto's kunnen worden vervoerd voor het eilander tarief als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- 1) de bestuurder kan een geldige WAGENBORGpas tonen;
- 2) de auto staat op naam van een eilander ingezetene. Dit kan gecontroleerd worden doormiddel van het kentekenbewijs, of
- 3) de bestuurder kan een geldige WAGENBORGpas en een brief van de rederij tonen, waarin vermeld staat dat zijn lease-auto tegen het eilander tarief vervoerd kan worden.

Betaalmiddelen:

Geldige betaalmiddelen zijn contant geld, pinpas, Eurocard en Maestro en VISA. Aangeboden vreemde valuta moet worden geweigerd.

Debiteuren:

Voor een beperkt aantal bedrijven bestaat de mogelijkheid om op rekening te worden vervoerd op basis van automatische incasso.

PROGNOSE

WPD zal gebruik maken van de door de concessieverlener aangegeven ruimte voor 2019. Ook zal per 1 januari 2019 BTW over de verkoopprijs gerekend gaan worden doordat WPD door het verdwijnen van de zeeschepenregeling gedwongen is om de btw in te gaan. Daarbij komt de indexatie op de toeristenbelasting. Als gevolg hiervan zal de prijs per ticket voor 2019 ook nog worden verhoogd. De indexatie van de toeristenbelasting is nog niet bekend. De gemeenteraad van Ameland en van Schiermonnikoog stellen de toeristenbelasting pas vast in de laatste maanden van het lopende jaar. Hierdoor is het niet mogelijk om de tarievenlijsten 2019 op te nemen in dit vervoerplan.



In bijlage 7 en 8 is de tarievenstructuur 2019 voor beide veerverbindingen opgenomen, waarbij het maximumtariefniveau is toegepast op de prijsberekening.

TOELICHTING TARIEVENSTRUCTUUR

1. Netto tarief passagier 2018 (basis exclusief toeristenbelasting = onze opbrengst 2018) = € 11,30
2. Verhoging 2019 conform maximum tariefniveau + 1,9% = € 11,51
3. Eénmalige korting, btw voorheffing correctie, verlaging met +/- 3,99% = € 11,06
(dit is onze opbrengst voor 2019; - 2,1%)
4. Omzetbelasting, verhoging + 6 % / 21 %
5. Toeristenbelasting 2019 nog onbekend in juli 2018, op nul gezet
6. Consumententarieven worden na de laatste stap (#5) afgerond op stuivers

Het autotarief en het metertarief zijn op vergelijkbare wijze berekend.

Alle anderen zijn afgeleiden, zoals toegelicht in de laatste kolommen (opbouw van de tarieven).

Let op (!) het btw percentage is gebaseerd op het in 2018 geldende btw percentages. En de toeristenbelasting staat voornamelijk op nul.



5. Vervoerscijfers

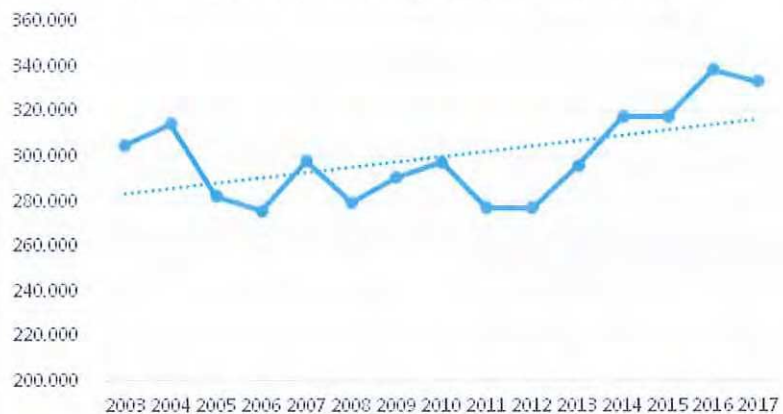
CIJFERS

Onderstaand is een overzicht van de vervoersontwikkeling in de afgelopen jaren voor beide eilanden opgenomen.

Personen vervoer Schiermonnikoog:

Jaar	Passagiers
2003	305.024
2004	314.139
2005	281.939
2006	275.613
2007	297.681
2008	279.260
2009	290.425
2010	297.248
2011	276.882
2012	276.725
2013	295.693
2014	317.456
2015	317.575
2016	338.300
2017	332.901

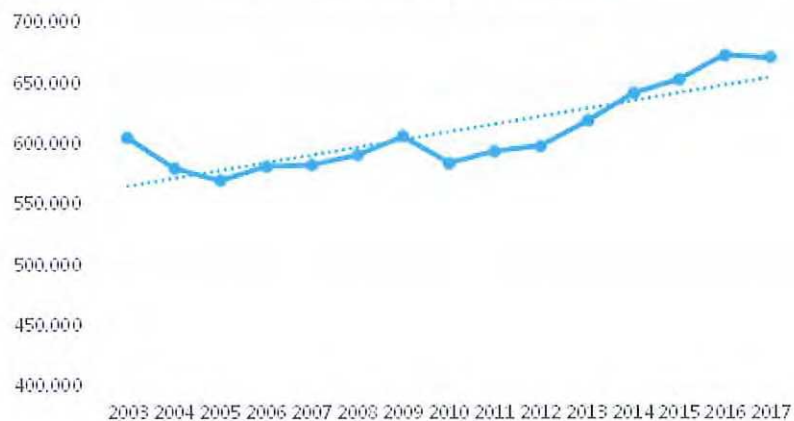
Passagiers Lauwersoog - Schiermonnikoog



Personen vervoer Ameland:

Jaar	Passagiers
2003	604.925
2004	579.924
2005	569.763
2006	581.158
2007	582.451
2008	590.826
2009	605.997
2010	584.258
2011	594.061
2012	598.620
2013	618.669
2014	641.690
2015	652.800
2016	673.178
2017	670.668

Passagiers Holwerd - Ameland



Voertuigen naar Ameland: Het autovervoer naar Ameland houdt gelijke tred met de ontwikkeling van het personenvervoer.

Voertuigen naar Schiermonnikoog: idem.

Ten aanzien van het vervoer van personenauto's bedraagt het aantal eilander auto's wat richting Ameland wordt vervoerd 8-10% ten opzichte van het totaal aantal vervoerde auto's. Voor Schiermonnikoog bedraagt dit aantal ruim 90%. Op de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog wordt dus slechts een gering aantal niet-eilander auto's vervoerd. Meestal zijn de overtochten door niet-eilander auto's gerelateerd aan bouwactiviteiten op het eiland. De oorzaak van dit verschil zit in het beleid van de Gemeente Schiermonnikoog, wat er op is gericht niet-eilander auto's zo veel mogelijk te weren van het eiland en het aantal eilander auto's te maximeren per adres. Zoals het nu lijkt, zal dit beleid de komende vijf jaar niet veranderen. De aantallen in de tabel hieronder betreffen een enkele reis, er vindt een zelfde aantal afvaarten retour plaats.

Ten aanzien van het vrachtvervoer naar beide eilanden staat goederenvervoer genoemd in hoofdstuk 2, artikel 2.1 lid d. Concessie Waddenveren Oost.

Aantal afvaarten inclusief prognose per 2019:

Gerealiseerd		Ameland	Schiermonnikoog
2012	Volgens dienstregeling	2580	1760
	Extra afvaarten	300	60
2013	Volgens dienstregeling	2540	1760
	Extra afvaarten	360	70
2014	Volgens dienstregeling	2630	1760
	Extra afvaarten	342	95
2015	Volgens dienstregeling	2580	1760
	Extra afvaarten	320	70
2016	Volgens dienstregeling	2580	1760
	Extra afvaarten	330	70
2017	Volgens dienstregeling	2650	1770
	Extra afvaarten	490	80
2018	Volgens dienstregeling	2650	1770
	Extra afvaarten	490	80
2019	Volgens dienstregeling	2650	1770
	Extra afvaarten	490	80
2020	Volgens dienstregeling	2650	1770
	Extra afvaarten	490	80
2021	Volgens dienstregeling	2650	1770
	Extra afvaarten	490	80

PROGNOSE

De ontwikkeling van de vraag en aanbod voor de komende vijf jaar kan alleen gegeven worden op basis van het verleden. Deze extrapolatie geeft aan dat er geen grote veranderingen te verwachten zijn voor zowel passagiers als wat personenauto vervoer. De meteorologische omstandigheden zijn van grote invloed op vraag en aanbod. Van minder invloed is de economische of demografische ontwikkeling. De trendlijnen van Ameland en Schiermonnikoog lopen vrijwel recht. Voor Ameland loopt deze licht omhoog, voor Schiermonnikoog heel licht omhoog. Er worden geen kwalitatieve en kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag verwacht als gevolg van wijzigingen in de bedrijfsvoering of dienstverlening door WPD.

6 Extra afvaarten

Om op extreem drukke dagen alle passagiers te vervoeren, worden extra afvaarten uitgevoerd. Deze afvaarten worden zoveel mogelijk vooraf ingepland. Indien nodig kan ook op korte termijn een extra afvaart worden ingezet. Hoewel geen onderdeel van de concessie worden er naast extra afvaarten voor passagiers ook extra afvaarten ingezet voor het vervoer van gevaarlijke stoffen.

Bij zowel de inzet van extra afvaarten op lange termijn als bij de inzet op korte termijn wordt deze inzet gecommuniceerd richting openbaar vervoersbedrijven, (transport)bedrijven en de accommodaties op eiland. Daarnaast worden de extra afvaarten gepubliceerd via de website van WPD, de lokale media en teletekst.

Op verzoek kunnen extra afvaarten van de veerdienst of sneldienst op verzoek ingezet worden. dit betreffen besloten vervoer afvaarten die tegen een speciaal tarief uitgevoerd worden, zie bijlage 12. Dit kan goederenvervoer betreffen, dan wel groepspersonenvervoer.

INZET LANGE TERMIJN

Onderstaande procedure geldt voor de dienst Ameland-Holwerd.

Jaarlijks vindt er een overleg plaats met vertegenwoordigers van de havenkantoren Nes en Holwerd, de reserveringsafdeling en de kapiteins. Tijdens deze bijeenkomst wordt gekeken naar de inzet van schepen gedurende het afgelopen seizoen. Aandachtspunt is hierbij of er op de kritieke drukke dagen voldoende extra afvaarten zijn ingezet of misschien juist te veel afvaarten zijn ingezet. Bezetting van de schepen is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Vervolgens wordt voor het volgende jaar bepaald op welke kritieke drukke dagen er al extra afvaarten kunnen worden ingezet. Hierbij is het van belang een goed beeld te hebben van de vakantiedata en data waarop grote evenementen zijn gepland. Een lijst met het voorstel voor de inzet van extra afvaarten wordt vervolgens besproken tijdens de managementvergadering. De goedgekeurde extra afvaarten worden ingevoerd in het reserveringssysteem, zodat hier vroegtijdig voor kan worden gereserveerd.

INZET KORTE TERMIJN

Bij te verwachten drukte, waarbij het maximale aantal passagiers overschreden zou kunnen worden, wordt een reserveploeg opgeroepen om stand-by te blijven. Deze reserveploeg kan nog dezelfde dag ingezet worden om een extra afvaart te varen. Naast de extra inzet als gevolg van veel passagiers, worden er waar mogelijk ook extra afvaarten ingezet om bij grote vertragingen de vertraging in een keer in te lopen.

De planning vergelijkt regelmatig de beschikbaarheid van de schepen Ameland-Holwerd in drukke en populaire perioden. Indien blijkt dat er meer vraag is naar afvaarten en er nog ruimte is om deze in te zetten, dan gebeurt dat zo vroeg mogelijk. De reden voor deze extra aanvraag is vaak een mooi weersvoorspelling, vakanties of speciale transporten van klanten.

Mocht het aanbod van passagiers groter zijn dan op dat moment vervoerd kan worden, dan wordt waar mogelijk een extra afvaart ingezet en worden de nog wachtende passagiers in en rondom het havenkantoor via de omroepinstallatie geïnformeerd over het vertrek van de eerstvolgende afvaart. Ten aanzien van de telling van passagiers geldt de volgende procedure. Het aantal passagiers wordt geregistreerd bij de autokassa, de fietscontrole en het toegangscontrolesysteem. De kapitein is verantwoordelijk voor de telling van de passagiers en het geladen gewicht en maakt hierbij gebruik van de hem dienstdoende middelen. Zodra het maximale aantal passagiers het toegangscontrolesysteem is gepasseerd, worden de hekken en poortjes gesloten.

Bij zeer grote drukte 's ochtends richting het eiland, wordt er bovendien 's middags een extra afvaart ingezet voor het vervoer vanaf het betreffende eiland. De inzet van deze afvaart wordt aan de passagiers medegedeeld via Wagenborg TV en via de omroepinstallatie voordat men op het eiland aan komt.

Het wisselen van de dienstboot in geval van vertraging komt vrijwel alleen voor op de dienst Ameland/Holwerd en alleen als er twee gelijkwaardige en volledig operationele schepen aanwezig zijn. Tevens dient er voldoende bemanning te zijn. Gewoonlijk zal dit alleen mogelijk zijn bij ploegenwissel en voorafgaand aan de inzet van de tweede boot, dan wel aansluitend aan de inzet van de tweede boot.

De procedure bij deze schepenwissel is als volgt:

De kapitein van de dienstboot signaleert grote vertraging in aankomsttijd te Nes (e.e.a. ter beoordeling van de dienstdoende kapitein en afhankelijk van een groot aantal factoren). Hij kan in deze situatie de tweede boot vragen de volgende afvaart over te nemen. Bij de afweging zijn een aantal scenario's mogelijk:

- 1) Er is al een vaarploeg aan boord van de tweede boot: Na te zijn gewaarschuwd door de kapitein van de dienstboot, gaat de tweede boot om 15 minuten na het uur onder de brug, gaat laden en vertrekt op het halve uur. De verlate boot lost na aankomst en verhaalt afhankelijk van de verdere dienstregeling van die dag naar de oostelijke ligplaats, of neemt de eerstvolgende afvaart van de tweede boot over. De boten wisselen in dit geval.
- 2) Er is nog geen vaarploeg aan boord, maar deze zal rond het halve uur aan boord komen voor de dienst van de tweede boot. De kapitein kan vragen de ploeg van de tweede boot vroeger te laten komen, om de tweede boot vroeger op te starten en onder de brug te verhalen. Contact hierover dient tijdig vlak na vertrek uit Holwerd te gebeuren als duidelijk is dat de boot laat zal aankomen. Indien het kantoor bezet is, kan dit het beste via kantoor gebeuren. Als dit niet het geval is kan hij telefonisch contact opnemen met de andere kapitein, welke dan de rest van de bemanning waarschuwt.
- 3) De tweede boot is klaar met de dienst of bijna klaar en de bemanning is nog aan boord. De kapitein van de dienstboot vraagt de kapitein van de tweede boot om de afvaart over te nemen, de bemanning moet dan dus minimaal twee uren langer varen dan gepland. Eventueel kan de oorspronkelijke dienstboot de eerstvolgende afvaart weer opnemen en dus weer dienstboot worden.
- 4) In alle gevallen dient tijdig contact opgenomen te worden met de hofmeester.
- 5) De planning dient te worden geïnformeerd over de vertraging, die in overleg met de kapitein eventueel bemanningsleden benadert voor het eerder opkomen. Ook controleert de operationele dienst de inzetbaarheid van de hofmeester. Eventuele bunkertijden in de komende periode dienen te worden aangepast door de werktuigbouwkundige op de dienstboot.

Gebruikelijk wordt op maandagmiddag een inschatting gemaakt over de in de komende week te verwachten vertragingen. Dit overleg is tussen de planning en de dienstdoende kapitein. Hierbij wordt voor zover mogelijk al rekening gehouden met uit te voeren schepenwissels. Deze vooraf ingeplande wissels zijn aldus gericht op het terugdringen en beperken van de vertragingen. Tevens worden de wissels op de gebruikelijke manier gecommuniceerd met alle betrokken partijen.

INZET GEVAARLIJKE STOFFEN

Gevaarlijke stoffen -zoals bijvoorbeeld chloor en schoonmaakmiddelen van de NAM- worden nooit in combinatie met passagiers vervoerd. Dit brengt teveel risico's met zich mee. Voor het vervoeren van gevaarlijke stoffen worden extra afvaarten ingezet door WPD.

Ieder jaar in december worden de afvaarten voor de gevaarlijke stoffen gepland en gecommuniceerd met de bedrijven die deze gevaarlijke stoffen vervoeren. Deze bedrijven kunnen reserveren voor deze gevaarlijke stoffenafvaarten. De planning maakt de reservering in orde, mits NWA gegevens, lengte en gewicht van de vrachtwagen en het UN-nummer worden opgegeven.

De kapitein van de gevaarlijke stoffenafvaart maakt een overzicht van het daadwerkelijke aantal vervoerders van gevaarlijke stoffen, hun gegevens en de gevaarlijke stoffen per eenheid. Dit overzicht wordt na afloop van de reis doorgestuurd naar kantoor. Hier wordt het overzicht gearchiveerd.



Vervoerplan 2019

Voor de dienst Ameland-Holwerd wordt in de periode van mei tot september gemiddeld eens per week een afvaart ingezet voor de aan- en afvoer van gevaarlijke stoffen. In de periode van september tot mei is dit eens per twee weken. Voor de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog wordt gemiddeld eens per maand een gevaarlijke stoffenafvaart ingezet.

Aan boord van ieder schip is een het meest recente exemplaar van het boek Chemiekaarten aanwezig. Dit boek geeft algemene informatie over het veilig werken met chemicaliën en overzichten van de fysische eigenschappen, directe gevaren/symptomen, maatregelen bij brand, explosie, inademen, kenmerkingsborden en etiketten etc. van elke gevaarlijke stof. In het voertuig waarmee de gevaarlijke stof wordt vervoerd, dient de chemiekaart van de betreffende gevaarlijke stof aanwezig te zijn. Het spreekt voor zich dat de chauffeur in geval van nood geraadpleegd kan worden.

7 Onderhoud

De schepen van WPD worden regelmatig (veelal jaarlijks) droog gezet om de staat van het onderwaterschip te beoordelen, de conservering te repareren/vernieuwen en de afdichtingen van de voortstuwing installaties preventief te vernieuwen. De dokbeurten worden gepland in het dal van het laagseizoen, wanneer het vervoersaanbod zo laag mogelijk is. Dokbeurten waarbij groter onderhoud plaats moet vinden en dus langer duren, worden gepland in overleg met de operationele dienst zodat de gewijzigde capaciteit indien nodig opgevangen kan worden.

Diverse onderaannemers doen regelmatig onderzoek naar de staat van het schip en de installaties om benodigd groot onderhoud op tijd te kunnen plannen en onverwachte schade en/of uitval zo veel mogelijk te voorkomen.

SCHADE/STORINGEN

Ten aanzien van de schade/storing procedure wordt onderscheid gemaakt in:

- 1) melding van kapitein van schade of blijvende storing
 - 2) melding van werktuigbouwkundige van blijvende storing aan de technische installatie
- Ad 1) Melding kapitein. De kapitein meldt schade of blijvende storing d.m.v. het inleveren van een ingevuld formulier het "Schade/storingsformulier" bij de technisch medewerker. Een doorslag blijft aan boord. Bij een omvangrijke schade moet het formulier "Schaderapport" worden ingevuld (melding verzekering). Beide formulieren kunnen ook digitaal opgemaakt en gestuurd worden.
- Ad 2) Melding werktuigbouwkundige. De werktuigbouwkundige meldt een blijvende storing aan de technische installatie doormiddel van het inleveren van het "Schade/storingsformulier". Een doorslag blijft aan boord. Bij een omvangrijke schade moet het formulier "Schaderapport" worden ingevuld.

De technisch medewerker bepaalt vervolgens de actie volgens de volgende criteria:

- a. veiligheid schip en passagiers lopen gevaar
- b. kleine reparatie die door eigen personeel of servicebedrijf is te verrichten
- c. grote reparatie die door scheepswerf uitgevoerd moet worden

De technisch medewerker zal bij een a.-melding direct actie ondernemen en reparatie laten uitvoeren. Een b.-melding wordt door de technische medewerker op de onderhoudslijst geplaatst die door het eigen personeel of een servicebedrijf uitgevoerd wordt. Onderdelen van de technische installatie die defect zijn geraakt, worden door de technisch medewerker na offerte-aanvraag en levertijd, bij de producent of importeur besteld. Prijs en levertijd worden op het schade/storing formulier genoteerd en een kopie wordt naar het schip gestuurd. Een c.-melding wordt door de technisch medewerker geplaatst op de werflijst. De werflijst wordt in november besproken door technisch medewerker en kapiteins c.q. werktuigbouwkundigen.

Aan het eind van de maand stuurt de medewerker technische dienst een overzicht van de openstaande en volgens de technische dienst afgehandelde schade/storingen aan boord. De kapitein en werktuigbouwkundige draagt zorg voor het controleren van deze lijst en het terug te sturen naar de medewerker technische dienst, zodat het kantoor systeem en scheepssysteem van de schade/storingen op elkaar zijn afgestemd.

PROJECTEN

Onder het projectplan wordt verstaan een overzicht van werkzaamheden met de daarbij behorende:

- 1) geschatte of geoffreerde kosten
- 2) budget
- 3) gemaakte kosten

Het Hoofd Technische Dienst (HTD) maakt in oktober per schip een projectplan met behulp van een werf- en investeringslijst. Het werfplan maakt deel uit van de begroting, die in oktober aan de directie wordt voorgelegd. Na akkoord van de directie wordt door HTD het toegestane budget in het werfplan aangegeven. De keuze van de werf wordt in overleg met de directie gemaakt.

De HTD of technisch medewerker maakt afspraken met bedrijven die werkzaamheden tijdens de dokbeurt zullen uitvoeren, die niet door de werf worden gedaan en nodigt een verfininspecteur uit om het verfschema te bespreken en om de werkzaamheden te begeleiden. De technisch medewerker bestelt voldoende verf in overleg met de verfininspecteur van de verfleverancier.

Direct na het droogzetten controleert HTD het onderwaterschip op schade. De begeleiding van de dokbeurt wordt in overleg uitgevoerd door HTD of technisch medewerker. Dagelijks vindt er overleg plaats tussen werf, HTD of technisch medewerker, kapitein, werktuigbouwkundige en verfleverancier, waarin de voortgang van de werkzaamheden wordt besproken. Tevens vindt er dagelijks overleg plaats tussen werf en technisch medewerker over de voortgang van de werkzaamheden. De werf overlegt dagelijks een urenspecificatie van de voorgaande werkdag, die door de HTD of de technisch medewerker gecontroleerd en na akkoord wordt getekend. Met behulp van de urenspecificatie wordt het projectplan bijgehouden en bewaakt. De werkzaamheden van bedrijven die in opdracht van WPD aan het werk zijn, worden door de technisch medewerker regelmatig gecontroleerd. Hij grijpt, waar nodig is, in, zodat het tijdschema van de werf niet wordt aangetast.

Na afloop van de dokbeurt controleert HTD de factuur van de werf en van de onderaannemers, de afgetekende urenlijsten zijn hierbij leidraad. Wanneer alle facturen zijn voldaan, wordt het werfplan afgesloten.

JAARLIJKS EN REGULIER ONDERHOUD

Jaarlijks onderhoud:

HTD en technisch medewerker maken per schip in september een projectplan voor het jaarlijks onderhoud. De werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd door een vaarploeg die volgens schema aan de beurt is met mogelijke toevoeging van extra assistentie voor de werktuigbouwkundige. De technisch medewerker begeleidt dagelijks de werkzaamheden en rapporteert eens per week aan HTD.

In de maanden oktober, november en december vinden de werkzaamheden ten behoeve van het jaarlijks onderhoud plaats. De exacte data worden in het projectplan vermeld. In december wordt door het managementteam overlegd omtrent de uren afbouw van het varend personeel. Ligt het urenbestand te hoog, dan zullen er werkzaamheden worden uitbesteed.

Regulier onderhoud:

Alle schepen hebben het regulier onderhoud gedefinieerd in een onderhoudsprogramma. Het onderhoud is opgedeeld in onderhoud op draaiuren van machinerie en onderhoud op basis van een tijdsinterval. Aan het eind van iedere maand wordt er een overzicht naar de HTD gestuurd. Tevens wordt er een kopie van het programma, met in de bestandsnaam o.a. maand en jaartal opgeslagen. Op deze manier wordt een onderhoudshistorie bijgehouden.

Het onderhoud heeft geen effect op de dienstregeling of zitplaats, gezien dokbeurten in het laagseizoen plaatsvinden wanneer er geen vraag is ten behoeve van de inzet van het tweede schip.

KOSTEN

Regulier onderhoud zoals vervanging van filters, klein materiaal en dergelijke is redelijk constant. Het reactief onderhoud wordt gedaan op het moment dat er schade en of storingen ontstaan. Een voorbeeld hiervan is de vervanging van de seals bij de schottels. Dergelijk onderhoud is slecht in te schatten waardoor grote schommelingen in de jaarlijkse kosten kunnen ontstaan. Gezien de historie geven de gemiddelde kosten een goed beeld van de te verwachten kosten op jaarbasis.

Schematische weergave van de gemiddelde kosten van het regulier en reactief onderhoud:

Onderhoud	Monnik	Oerd	Rottum	Sier	Totaal
2012	136.312	476.092	149.407	656.048	1.417.859
2013	106.848	607.711	146.388	140.929	1.001.876
2014	76.540	317.344	111.286	781.659	1.286.829
2015	590.943	486.598	190.937	1.089.232	2.357.711
2016	24.420	718.039	568.811	487.303	1.237.732
2017	495.347	424.837	443.749	606.651	1.970.584
				Gemiddeld	1.545.432

Toelichting op onderhoud schepen:

De verschillen in de bedragen hebben te maken met vervangingen, schades, weefbeurten als gevolg van slijtage, periodieke surveys, etc.

Verder worden verschillen veroorzaakt door inzet van de schepen (L/S vs A/H), complexiteit van de installaties van de Sier en de Oerd in vergelijking tot de Rottum en de Monnik maken dat ook hier verschillen door optreden. Als laatste is de toestand van de vaargeul oorzaak van hogere kosten. Dit door extra slijtage van de voortstuwingen installatie (afdichtingen / implosies / verfsysteem) waardoor extra werfbeurten uitgevoerd moeten worden.

Huisvesting:

Ten aanzien van de huisvestingskosten zijn er veel periodieke kosten. Hieronder valt bijvoorbeeld Schoonmaak, nutsvoorzieningen, enzovoort. Daarnaast worden hieronder ook de ontwikkelkosten voor het reserveringssysteem verstaan. Ten aanzien van het onroerend goed bestaat geen actueel onderhoudsplan. Hier is sprake van correctief en reactief onderhoud.

Schematische weergave van de gemiddelde kosten voor de huisvesting:

	huisvestingskosten
2012	710.819
2013	802.480
2014	970.311
2015	1.254.551
2016	1.442.734
2017	612.461
gemiddeld	965.559

PROGNOSE

De verwachting voor het kostenniveau van de komende jaren is dat deze gelijke tred zal houden met de algemene kostenontwikkeling in de afgelopen jaren. Een correctie voor een algemene prijsstijging ten aanzien van de komende jaren wordt meegenomen in de begroting.

8 De schepen

Wagenborg Passagiersdiensten heeft de volgende schepen in gebruik:

Bootsdienst Ameland-Holwerd:

m.s. Sier:
 Teboekstelling: 6010 Z Gron 1994
 Type: Auto/pass RoRo
 Bouwjaar: 1995 / 2015 refit
 Aantal passagiers: 1200
 Aantal PAE's: 72



m.s. Oerd:
 Teboekstelling: 7136 ZG 2003
 Type: Auto/pass RoRo
 Bouwjaar: 2003
 Aantal passagiers: 1200
 Aantal PAE's: 72



m.s. Fostaborg:
 Teboekstelling: HYP4 50329/132
 Type: passagiersschip
 Bouwjaar: 2018
 Aantal passagiers: 48


Bootsdienst Lauwersoog-Schiermonnikoog:

m.s. Monnik:
 Teboekstelling: 5479 Z Gron 1985
 Type: Auto/pass RoRo
 Bouwjaar: 1985
 Aantal passagiers: 1000
 Aantal PAE's: 30



m.s. Rottum:
 Teboekstelling: 5477 Z Gron 1985
 Type: Auto/pass RoRo
 Bouwjaar: 1985 / 2012 refit
 Aantal passagiers: 1000
 Aantal PAE's: 30



De schepen in dienst van WPD worden gedurende de concessie periode op optimaal niveau gehouden. Dit niveau wordt in eerste instantie bepaald door de wetgever en in tweede instantie door de eisen van de concessie waaraan WPD zich heeft verbonden.

De schepen op de dienst Ameland-Holwerd zijn jonger dan de schepen op de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog. Het m.s. Sier is in dienst gekomen in 1995. En heeft in 2015 een uitgebreide refit ondergaan. Het m.s. Oerd is gebouwd in 2003. Dit schip zal niet eerder dan 2023 een grote onderhoudsbeurt ondergaan.

Het m.s. Fostaborg is per 1 april 2018 in de dienst genomen. Deze sneldienst is gebouwd onder certificering conform de EU2006/87 richtlijn voor Zone 2 schepen en de SSC Rules voor wat betreft de constructie.

Een overzicht van de schepen inclusief balanswaarde, geactiveerde investeringen en bouwjaar is in onderstaand schema weergegeven.

Pro-ductie middel	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouw-jaar of jaar van verbouw	Geactiveerde investeringen, inclusief toelichting	Balans-waarde op 31-12-2017
Monnik	Het schip is in eigendom van Wagenborg Shipinvest II B.V. en wordt op basis van bareboat hire verhuurd aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V.	1986	geen	11.373.600
Rottum	Het schip is in eigendom van Wagenborg Shipinvest II B.V. en wordt op basis van bareboat hire verhuurd aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V.	1985	geen	11.373.600
Sier	Het schip is in eigendom van Wagenborg Shipinvest II B.V. en wordt op basis van bareboat hire verhuurd aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V.	1995	geen	15.090.600
Oerd	Het schip is in eigendom van Wagenborg Shipinvest II B.V. en wordt op basis van bareboat hire verhuurd aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V.	2003	geen	15.090.600
Fostaborg	Het schip is in eigendom bij en wordt geëxploiteerd door Wagenborg Snel Dienst BV.	2018	geen	1.100.211

CERTIFICATEN

Aan boord van ieder schip worden de originele certificaten en machtigingen die op het schip betrekking hebben bewaard. Op kantoor is van elk schip een map aanwezig waarin alle kopieën van de certificaten en machtigingen worden bewaard. Elke map is voorzien van een voorblad waarop elk certificaat of machtiging is genoemd met daar achter de datum van uitgifte en de eventuele verloopdatum.

Zodra een certificaat dan wel machtiging vernieuwd of verlengd is, wordt dit op het voorblad van beide mappen vermeld. De kapitein aan boord controleert ook regelmatig de geldigheidsduur van certificaten en machtigingen.

Wanneer een schip voor onderhoud naar de werf gaat, wordt er gecontroleerd of er in de daaropvolgende werfbeurt onderwaterinspecties moeten plaatsvinden. Mocht dit zo zijn, dan worden de certificerende instanties uitgenodigd om tijdens deze werfbeurt een voorinspectie te doen.

9 Goederenvervoer

De hoofdtaak van WPD is het vervoeren van personen. Naast dit personenvervoer worden jaarlijks ook veel goederen verscheept. Deze goederen worden vervoerd door transportbedrijven, aannemers en dergelijke. WPD werkt nauw samen met deze partijen om het vervoer van deze goederen zo goed mogelijk te laten verlopen.

Ten aanzien van het vrachtvervoer naar beide eilanden staat goederenvervoer genoemd in hoofdstuk 2, artikel 2.1 lid d. Concessie Waddenveren Oost.

10 Dienstverlening

WPD is een dienstverlenende organisatie en heeft kwaliteit van dienstverlening hoog in het vaandel. Zoals eerder opgemerkt zijn de pijlers van de bedrijfsvoering; kwaliteit, veiligheid en continuïteit. Deze aspecten hangen nauw samen en zitten in de genen van de mensen binnen de organisatie. De competenties die daar bij horen zijn samenwerken, oplossingsgerichtheid en innovatief handelen. Door continue aandacht voor deze zaken probeert WPD de dienstverlening optimaal te krijgen en de bewustwording te vergroten.

KLANTENRAPPORTAGE

Een belangrijke indicator voor de kwaliteit van dienstverlening is naast de jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken het klachten registratiesysteem.

Een klacht is iedere vorm van ongenoegen van een klant over de dienstverlening van alle bij de veerdienst betrokken aspecten of contacten. Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien deze schriftelijk wordt gedaan. Klanten die mondeling hun beklag doen worden geadviseerd hun klacht op papier te zetten of te mailen. Klachten ontvangen via Social media worden niet in behandeling genomen. Reden hiervoor is dat de drempel voor dergelijke uitingen erg laag is en WPD van mening is dat niet iedere uiting een reactie behoeft. In extreme gevallen wordt de klant die zich via Facebook negatief heeft uitgelaten over WPD middels een privébericht uitgenodigd voor een gesprek. Op deze uitnodiging wordt nooit ingegaan. Schriftelijke klachten (brief, e-mail of een geretourneerd klachtenkaartje) worden volgens onderstaande procedure in behandeling genomen.

Een klachtenkaartje is een briefkaart, die aan klagende klant kan worden uitgereikt door de medewerkers aan boord en aan het loket van de (haven-)kantoren. Indien er een klachtenkaartje uitgereikt wordt, dient de betreffende medewerker alvast bij het secretariaat kantoor Nes aan te geven wat er zich heeft voorgedaan. De reden hiervoor is dat een klachtenkaartje in de praktijk pas zo'n 14 dagen na het voorval binnenkomt. De betreffende medewerker weet dan vaak niet meer precies wat er is gebeurd. Bovendien kan op deze wijze voor een vlotte beantwoording worden gezorgd. Wanneer een klachtenkaartje binnenkomt, wordt er aan de hand van het beschikbare commentaar binnen 14 dagen na ontvangst een brief met daarin een antwoord verstuurd. Deze brief wordt ondertekend door de directeur.

Soms kan de oorzaak van een klacht door een simpele oplossing, zonder grote investering, weggenomen worden. In een dergelijk geval wordt, in overleg met de afdeling in kwestie, direct ingegrepen. Alle klachten worden geregistreerd op een formulier. Deze registratie wordt geanalyseerd en meegenomen in de directiebeoordeling. Tijdens de directiebeoordeling wordt besproken of er mogelijk een oplossing is, welke investeringen hiermee gepaard gaan en op welke termijn deze oplossing gerealiseerd kan worden. Daarnaast wordt het aantal klachten met (voor zover van belang) de ondernomen actie vanuit WPD naar aanleiding van de betreffende klacht ieder kwartaal gerapporteerd aan de concessieverlener.

In 2018 is het aantal klachten met betrekking tot de vertragingen vooralsnog niet verder toegenomen. Het uitwerken van de adviezen van het Open Plan Proces moet leiden tot vermindering van deze klachten. Mede naar aanleiding van klachten is geïnvesteerd in het nieuwe informatiesysteem PubTrans. Andere klachten zijn individueel van aard en hebben niet geleid tot aanpassingen van het beleid en/of werkwijzen.

INFORMATIEVOORZIENING

WPD maakt gebruik van de volgende informatiemiddelen om haar klanten op de hoogte te houden van relevante reisinformatie:

Website, Twitter, Facebook, huis aan huis berichten op de eilanden, lokale media, teletekst, lichtkranten (in terminals en op terreinen), informatieborden in de terminals, het infotainment systeem Wagenborg TV aan boord van de schepen en in de terminals, dynamische verkeersborden (veiligheid en parkeren), folders, dienstregeling kaarten en een omroepinstallatie aan boord en in de terminals.

Informatievoorziening en onderlinge communicatie dienen van een zo hoog mogelijk niveau te zijn en regelmatig getoetst te worden op werking. Dit gebeurt enerzijds door inventarisatie van de ervaringen van de reizigers (geborgd door klanttevredenheid onderzoeken en via het Consumentenplatform) en anderzijds door goede afspraken met de betrokken organisaties.

RESERVERINGSSYSTEEM

Voertuigen:

Klanten van WPD kunnen voor de overtocht van hun voertuig zowel online als telefonisch reserveren. De reservering is alleen geldig wanneer de klant zich minimaal een half uur voor afvaart heeft gemeld. Voertuigen worden alleen vervoerd in combinatie met chauffeur.

Vrachtwagens dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Maximale hoogte is 4,00 meter
- Maximale breedte is 2,60 meter
- Maximale gewicht is 45 ton
- Maximale asdruk is 10 ton

Vrachtwagens die zwaarder beladen zijn dan wettelijk is toegestaan worden geweigerd. Voor vrachtwagens, trailers etc. die breder zijn dan 2,60 meter wordt het dubbele tarief berekend. Voor transport dat hoger of zwaarder is dan hiervoor aangegeven kan in overleg een passende oplossing worden geboden. Voor voertuigen die gevaarlijke stoffen vervoeren worden speciale afvaarten ingezet, waarbij alleen deze voertuigen en hun chauffeurs meereizen.

Wijzigen van een reservering is mogelijk tot een half uur voor het tijdstip van afvaart. De reisdatum en het tijdstip van de heen- en terugreis kunnen worden gewijzigd.

Fietsen:

Voor individuele fietsen is reserveren niet mogelijk. Passagiers van WPD kunnen, behoudens een enkele uitzondering bij extreme drukte in het hoogseizoen, op iedere afvaart hun fiets meenemen.

Passagiers:

De veerboten beschikken in principe over voldoende capaciteit voor passagiers (1200 Pax). Het is daarom voor individuele passagiers niet nodig en ook niet mogelijk om te reserveren voor een specifieke afvaart. Om op extreem drukke dagen alle passagiers te vervoeren, worden extra afvaarten uitgevoerd. Dit is voornamelijk het geval in de maanden juli en augustus.

Aan boord van de Sier en de Oerd zijn respectievelijk 1296 en 1245 zitplaatsen, deze schepen zijn gecertificeerd voor 1200 passagiers, daarmee is er ruim voldoende zitplaatsgarantie. Aan boord van de Rottum en Monnik zijn ruim 1000 zitplaatsen. Deze schepen zijn gecertificeerd voor 1000 passagiers, daarmee is er zitplaatsgarantie voor alle passagiers. De zitplaatsen zijn verdeeld onder de benedensalon, de bovensalon en de buitendek van de schepen. Wagenborg Passagiersdiensten hecht belang aan het feit dat er voor iedere passagier een zitplaats aanwezig is zodat comfortabel kan worden gereisd.

Om wachttijden bij de kassa te voorkomen kunnen passagiers hun bootkaart vooraf online aanschaffen en hebben de terminals een ticketautomaat ter beschikking.

VERVOERSKETEN

De huidige aansluiting van het openbaar vervoer zal worden gecontinueerd. Om tot een optimale afstemming te komen van informatie, reisgemak en dienstregeling vindt sinds 2015 jaarlijks overleg plaats tussen WPD en het OV-Bureau Groningen en Qbuzz en met Arriva.

Op het moment dat er een extra afvaart wordt ingezet (volgens de procedure als beschreven in hoofdstuk 6) worden alle belanghebbende vervoersbedrijven hierover geïnformeerd via de mail. Afspraak is dat waar mogelijk op extra afvaarten voor aansluitend vervoer wordt gezorgd. Dit werkt naar ieders tevredenheid en zorgt zelden voor problemen aangezien Arriva en Qbuzz kunnen voorzien in deze extra OV aansluiting

Op het moment dat er (bij hoge uitzondering) een wijziging in de dienstregeling wordt vastgesteld worden alle belanghebbende vervoersbedrijven hierover geïnformeerd via de mail. Daarnaast worden de concessieverlener en decentrale overheden schriftelijk geïnformeerd. Bij deze wijziging wordt tevens de reden van wijziging aangegeven.

De overstaptijd van veerboot naar bus of van bus naar veerboot wordt afgestemd op het moment van aankomst van de veerboot. Dit betekent dat er door de kapitein gewacht wordt met vertrek tot alle passagiers van de bus aan boord zijn en de chauffeur van de bus wacht tot alle passagiers van de veerboot van boord zijn gekomen. De afspraak met Arriva is gemaakt dat er bij vertraagde afvaarten gewacht wordt.

In geval de bus vertraagd is wordt er contact opgenomen met de vervoerder en indien mogelijk wordt er gewacht met vertrek. In de praktijk komt het zelden voor dat er problemen voor de reiziger ontstaan. Wanneer de bus in Holwerd of Lauwersoog al vertrokken is (1 of 2 maal per jaar) wordt er in samenspraak met de desbetreffende vervoerder een oplossing gezocht.

De dienstdoende kapiteins hebben met regelmaat rechtstreeks contact met de verschillende busdiensten om ook in geval van vertraging o.i.d. tot een goede afstemming te komen.

In samenwerking met Arriva is een dienstregeling van het busvervoer tot stand gekomen geheel afgestemd op de dienstregeling van de sneldienst. Arriva zet op alle afvaarten een speciale bus in rechtstreeks naar Leeuwarden. Deze dienstregeling sluit aan op de behoefte die inzichtelijk is geworden door de eerder genoemde enquête. De overstaptijd van sneldienst naar bus bedraagt 6 minuten. De afstand is 160 meter, dit betekent voldoende tijd ook voor de mindervaliden om de bus te bereiken.

De dienstregeling van het aansluitend busvervoer is opgenomen als bijlage 12.

De dienstdoende kapiteins hebben met regelmaat rechtstreeks contact met de busdienst om ook in geval van vertraging o.i.d. tot een goede afstemming te komen.

Met de ingebruikname van de sneldienst is er een uitgewerkte vervoersketen werkelijkheid worden. Door samenwerking met Arriva is het vervoer tussen Ameland en Leeuwarden enorm verbeterd. Met de slogans 'Binnen een uur in Leeuwarden' en 'Binnen een uur op Ameland' hopen Arriva en WPD een toegevoegde waarde te leveren aan de verschillende reizigers.

MINDERVERVALIDEN

Alle veerboten en wachtruimten hebben speciale voorzieningen om mindervaliden een comfortabele overtocht te garanderen. Aan boord van de veerboten bevindt zich een lift en zijn aangepaste toiletten aanwezig. WPD heeft bovendien rolstoelen ter beschikking. De OV-begeleiderskaart is geldig als betaalmiddel.

Er is onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden om de veerdam beter toegankelijk te maken voor blinden en slechtzienden. Een van de aanbevelingen is een braille geleiding van de busstations naar de veerboot. WPD heeft tijdens het decentrale overheden overleg én tijdens het reguliere overleg met Rijkswaterstaat aandacht gevraagd voor deze omissie. Medio mei 2018 is deze voorziening aangebracht.

PROMOTIE EN SPONSORING

WPD stelt jaarlijks een bepaald budget beschikbaar ten behoeve van promotie en sponsoring voor beide eilanden. Beleid is met name evenementen georganiseerd voor en door eilanders te ondersteunen. Ook wordt een bijdrage geleverd aan sport-, dans- en muziekverenigingen van eilanders en goede doelen van en voor het eiland. Voor 2019 worden er geen wijzigingen verwacht ten opzichte van het gestelde budget opgenomen voor sponsoring in 2018.

Daarnaast wordt met grote regelmaat facilitaire ondersteuning verleend in de vorm van vrij vervoer voor evenementen, pers en uitzonderlijke situaties. Alles ter beoordeling aan de directie. Uitgangspunt hierbij is dat facilitaire ondersteuning wordt geboden voor promotie voor het eiland (Ameland of Schiermonnikoog) of in geval van schrijnende situaties (terminale patiënten, zieke kinderen, e.d.) of voor bijzondere projecten (strand schoonmaken, veilingen, e.d.)

In het kader van de promotie voor beide eilanden betaalt WPD tevens een aanzienlijk bedrag aan het VVV Ameland en VVV Schiermonnikoog. Voor Ameland is dat €25.000,- per jaar en €12.500,- voor Schiermonnikoog

PROGNOSE

Gedurende de concessieperiode zal de focus geheel liggen op het optimaliseren van de dienstverlening en het gemak van de reiziger. De afstemming van de dienstverlening, dienstregeling en informatievoorziening zal in ieder geval leiden tot verbetering van het gemak van de reiziger. Of deze maatregelen zullen leiden tot meer vervoer is zeer de vraag. Er zijn waarschijnlijk geen kwantitatieve gevolgen voor de reiziger. De kwalitatieve gevolgen van de optimalisatie voor de reiziger zijn reisgemak en een verbetering in de afhandeling van de reisbeleving (informatie en duidelijkheid).

De ontwikkeling van de diensten en producten rondom informatievoorziening breiden zich steeds uit. Enerzijds door technische mogelijkheden, anderzijds door gestructureerd overleg. Hierbij valt te denken aan afstemming van de informatiestroom, gekoppelde informatie aan boord, via internet en de infotainment systemen.

De infrastructuur zou beter op elkaar kunnen worden afgestemd. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan blindengeleiding van de busterminal naar de veerboot. Overleg met het Consumentenplatform en afstemming met de busbedrijven zal zorgdragen voor optimale afstemming zoals opgenomen in de OV concessies.

Personeel van WPD wordt getraind in het begeleiden van mindervaliden en zal in navolging van het gestructureerde overleg door bedrijfsbezoek bij de ketenvervoerders beter op de hoogte zijn van de problemen en mogelijkheden die zich voordoen bij de aanbieders van de vervoersketen. Hierdoor wordt de dienstverlening verbeterd. Wagenborg stelt zich daarnaast ook open voor bedrijfsbezoek vanuit de overige vervoersketenaanbieders.

11 Brandstofverbruik

Brandstof is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering. De invloed van de prijs, de kwaliteit en beschikbaarheid is enorm groot. Zonder kunnen we immers niet voldoen aan de hoofdtaak.

Door de kwaliteitseis, vastgelegd door motorkeuze, onderhoud programmering en de noodzaak continuïteit te bieden, moet er gebruik gemaakt worden van een gedegen en gekwalificeerde leverancier. De prijs van de brandstof is van grote invloed op de kosten van de bedrijfsvoering. En de keuze van de brandstof is ook van invloed op het milieu. WPD kiest voor diesel omdat dat past bij de voortstuwing van de huidige veerboten.

HUIDIG VERBRUIK

Schematische weergave brandstofverbruik in liters:

	Sier	Oerd	Rottum	Monnik	Totaal
2011	1.160.325	1.819.163	249.116	460.564	3.689.168
2012	1.090.241	1.709.188	370.921	216.149	3.386.499
2013	1.346.215	1.528.790	449.123	154.485	3.478.613
2014	1.426.678	1.447.605	457.496	131.297	3.463.076
2015	882.596	2.073.947	490.598	146.905	3.594.046
2016	1.438.658	1.738.587	512.240	107.620	3.797.105
2017	1.522.312	1.672.608	449.150	216.220	3.860.290
gemiddelde					3.609.828

Toelichting op brandstof verbruik:

De verschillen in verbruik van de schepen worden hoofdzakelijk veroorzaakt door de inzet. Zo is de Rottum in 2011/2012 naar de werf geweest voor een grote refit en de Sier in 2015.

De Rottum vaart over het algemeen als dienstboot, de Monnik als tweede boot.

Sier en Oerd worden meer uitgewisseld (ook doordat schepen veelvuldig gewisseld worden om vertragingen op te vangen).

Het brandstofverbruik van Sier en Oerd ligt op ca. 425 liter per uur, het brandstofverbruik van Rottum en Monnik ligt op ca. 190 liter per uur.

Doordat de vaargeul van Ameland - Holwerd minder diep dan de gewenste afmeting is, verbruiken de schepen meer brandstof. Er zijn geen technische rapportages die dit objectief aantonen, maar doordat de vaargeul steeds verder dichtslibt, wordt er steeds meer brandstof verbruikt. Het brandstof verbruik is sterk afhankelijk van de waterdiepte; worden er meer afvaarten gemaakt met hoog water (het getij verschuift ca. 50 minuten per dag) is dit terug te zien in het verbruik.

Het brandstofverbruik van de sneldienst is nog niet bekend. De toegepaste motoren zijn laag in milieubelasting en brandstofverbruik. In samenwerking met de brandstofleverancier is gekeken om de sneldienst op GTL brandstof te laten varen, maar is om transportkosten gekozen voor dieselmotoren.

KOSTEN

WPD heeft in maart 2013 3,5 miljoen liter ingekocht tegen 61,13 euro per 100 liter. In april 2014 is 3,5 miljoen liter ingekocht tegen 59,68 per 100 liter. De prijzen zijn exclusief btw en accijns. Er wordt wel BTW maar geen accijns betaald over de brandstof. Eind 2012 is de BTW met 2% verhoogd, daarmee zijn de brandstofkosten in 2013 ook gestegen.

Eind 2014 is 2 miljoen liter extra gehedged voor € 54,09 per 100 liter. Na de jaarwisseling wordt voor iedere bunkerorder 25% verrekend tegen de vaste prijs van 59,68, 50% tegen 54,09 en 25% tegen dagprijs. Deze regeling loop in 2016 door. Begin 2017 is een vaste prijs afgegeven € 47,20 / 100 liter. De hedge voorraden zijn eind 2017 geheel verbruikt. Voor 2018 en 2019 hanteren we de dagprijs.

PROGNOSE

De verwachting conform het CPB middellange termijn verwachting versie oktober 2017 is dat de brandstofprijzen zo'n 4,8% per jaar zullen stijgen. De inkooprijzen zullen daarmee gelijke trend houden. Er is geen reden om aan te nemen dat het aantal afvaarten de komende jaren sterk zal toenemen of afnemen. Het brandstofverbruik per uur is afhankelijk van het weer en het tij. Aangezien er geen schepen worden vervangen, zijn er ten aanzien van het brandstofverbruik per uur de komende jaren geen grote schommelingen te verwachten.

De verwachting is dat WPD haar brandstof de komende jaren tegen de volgende prijzen kan inkopen (weergave in euro's per 100 liter inclusief omzetbelasting en exclusief accijns):

2018	61,65
2019	64,61
2020	67,71
2021	70,96

Vanzelfsprekend zijn dit verwachtingen. Als er bijvoorbeeld een calamiteit plaatsvindt of een grootschalige oorlog uitbreekt in het Midden-Oosten zullen de prijzen sterk stijgen. Als de wereldeconomie minder sterk stijgt, zou de prijs laag kunnen blijven.

12. Gevolgen Voorgestelde wijzigingen

In 2019 wil WPD in samenwerking met provincie Friesland een onderzoek uitvoeren naar de mogelijkheid voor verbetering van de bagageafhandeling. Samen met gemeente Ameland en Rijkswaterstaat is WPD in het Open Plan Proces nagegaan waar verbeteringen liggen in de afhandeling van het vervoer naar Ameland. Daarnaast heeft WPD samen met gemeente Ameland gewerkt aan de verbetering van de veerdam te Nes en hiermee samenhangend de indeling en afhandeling van vervoersstromen, uitbreiding, verbetering en verhoging van het comfort en faciliteiten in de terminal in Nes. Deze zijn gedurende 2018 uitgevoerd en zullen in 2019 verder verfijnd worden. Met name de (dynamische) bebording wordt hier een onderdeel van.

De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen in dit Vervoerplan voor de reizigers zijn optimalisatie van de dienstverlening voor WPD, verdere doorzetting van gebruikersgemak van de ICT voorzieningen en een verbetering van het primaire proces.

In de bijlagen zijn de opmerkingen van decentrale overheden en Consumentenplatform opgenomen inclusief de argumentatie waarom deze wel/niet zijn overgenomen.

13. Overleg met decentrale overheden en Consumentenplatform

WPD voert regelmatig overleg op zowel lokaal als regionaal niveau. Op Ameland vindt dit overleg plaats met de gemeenteraad van Ameland, het College van B&W en het bestuur van de VVV. Op Schiermonnikoog is regelmatig overleg met de gemeenteraad van Schiermonnikoog, het College van B&W, de Commissie Verkeer en Vervoer, het bestuur van Schiermonnikoog Ondernemers Vereniging, het bestuur van de VVV en het bestuur van de Horecavereniging. Daarnaast is er conform de richtlijnen van de concessie Waddenveren Oost overleg met de decentrale overheden. Daarnaast is er structureel overleg met het Consumentenplatform Waddenveren Oost.

Uit voornoemde overlegsituaties en uit het klanttevredenheid onderzoek wat jaarlijks wordt gehouden komen verschillende aanbevelingen naar voren. Deze aanbevelingen worden door WPD altijd serieus genomen, besproken in de managementvergadering en waar mogelijk overgenomen en doorgevoerd in de bedrijfsvoering. Dit heeft in het verleden geleid tot bijvoorbeeld diverse aanpassingen aan de dienstregeling, uitbreiding van de faciliteiten van de terminals, digitale voorzieningen, toepassingen van social media en de wijze waarop de bagageafhandeling plaatsvindt.

In 2017 is het zogenaamde COBA en COBS overleg in ere hersteld als onderdeel van het decentrale overheden overleg. Hierbij zitten Gemeente, Rijkswaterstaat en rederij aan tafel om de dagelijkse en praktische zaken te bespreken en te toetsen. Hier krijgt WPD input voor voorgenomen wijzigingen en kunnen de Waddegemeenten hun betrokkenheid verder vergroten.

Zienswijze en opmerkingen van de decentrale overheden en adviesorganen inclusief de reactie van WPD daarop cursief per onderdeel.

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.

Provincie Fryslân

Geeft aan: Allereerst willen wij opmerkingen dat het plan veel informatie bevat. Het wordt duidelijk dat Wagenborg zorgvuldig bezig is met de uitvoering van de concessie en daar willen wij onze waardering over uitspreken.

Reactie WPD: Hartelijk dank voor dit compliment!

Advies 1. De dienstregeling blijft ongewijzigd. De dienstregeling van de snelboot wordt eventueel nog aangepast, naar aanleiding van de uitkomst van de evaluatie in oktober 2018. Dat geldt dan uiteraard ook voor het aansluitend Openbaar Vervoer. De Provincie wil graag tijdig betrokken worden bij deze evaluatie.

Reactie WPD: Via het decentrale overheden overleg zullen wij provincie Fryslân betrekken bij de evaluatie omtrent de sneldienst en aansluitend Openbaar Vervoer.

Advies 2. Met ingang van 1 januari 2019 komt de btw vrijstelling op de tickets te vervallen. Tevens zijn er plannen om het btw tarief met ingang van 1 januari 2019 te wijzigen van 6% naar 9%. Dat betekent dat de kosten voor reizigers zullen stijgen. Wij zijn benieuwd naar uw visie op de mogelijke gevolgen voor de reizigers aantallen.

Reactie WPD: De rederij verwacht geen of marginale effecten op de reizigers aantallen.

Advies 3. Het verbeterplan klanttevredenheid 2019 wordt later toegestuurd. Wij horen graag van u wanneer dat precies zal zijn.

Reactie WPD: Het verbeterplan klanttevredenheid 2019 wordt u in het vierde kwartaal 2018 toegezonden (nadat alle enquêtes zijn afgerond).

Advies 4. Op pag. 39 staat dat Wagenborg in samenwerking met de provincie een onderzoek wil uitvoeren naar de verbetering van de bagageafhandeling. Wij zijn benieuwd naar de aanleiding en het doel van dit onderzoek.

Reactie WPD: Het onderzoek naar een verbetering van de bagageafhandeling in samenwerking met Provincie Fryslân is een initiatief vanuit Provincie Fryslân. Wij zijn in afwachting op het vervolg.

Consumentenplatform Waddenveren Oost

Geeft aan: Voor het CWO zijn de belangrijke thema's in dit vervoerplan, de dienstregeling, de tarieven, de btw, de informatievoorziening en de nieuwe sneldienst. In het overleg dat het CWO met u had op 9 maart hebt u al aangegeven dat het vervoerplan 2019 geen grote veranderingen zal hebben ten opzichte van 2018.

Dienstregeling

De dienstregeling 2019 van de reguliere veerdienst wijkt niet af van de dienstregeling 2018. Over de dienstregeling 2018 en de integratie van de sneldienst heeft het CWO al eerder dit jaar een positief advies uitgebracht. Van de dienstregeling van de sneldienst komt in oktober 2018 nog een evaluatie.

Tarieven

De tariefverhoging per 2019 is nog niet in het vervoerplan opgenomen. De indexering is nog niet bekend. Het CWO kan hierop nog niet reageren. Ook de hoogte van de indexering van de toeristenbelasting volgt pas later.

Btw

Per 1 januari 2019 zal het lage Btw-tarief van toepassing zijn op het personenvervoer. De hoogte van dit Btw-tarief gaat waarschijnlijk van 6% naar 9%. Daardoor wordt voor de reizigers een overtocht in 2019 fors duurder. Het CWO kan de effecten op de reizigersaantallen niet goed inschatten. Mogelijk treedt hierdoor vraaguitval op. Of, en op welke wijze deze vraaguitval gecompenseerd gaat worden is bij het CWO nog niet bekend.

Reactie WPD: De rederij verwacht geen of marginale effecten op de reizigersaantallen.

Informatievoorziening

WPD heeft een nieuw informatiesysteem in gebruik genomen, Pubtrans. Op monitoren in de vertrekterminals zijn de actuele vertrektijden en vertragingen zichtbaar van alle diensten. Reizigers kunnen op basis van deze informatie besluiten om bijvoorbeeld een sneldienst te nemen in plaats van de veerboot. Dit systeem is in 2018 al in gebruik genomen. Het CWO is positief over dit initiatief en evalueert graag met u de eerste ervaringen.

Sneldienst

Voor het gebruik van de sneldienst moeten reizigers online een reservering doen. Wat hierbij ontbreekt is de mogelijkheid om de gemaakte reservering te wijzigen of te annuleren. Frequentie reizigers hebben de behoefte om in een bepaalde periode alvast een aantal overtochten met de sneldienst vast te leggen, om zo verzekerd te zijn van een plaats. Reizigers willen daarbij weten wat de voorwaarden en mogelijkheden zijn om een reservering te wijzigen of te annuleren.

Advies: Het CWO adviseert u daarom bij de onlinereservering van de sneldienst de mogelijkheid voor wijzigen/annuleren toe te voegen, waarbij dezelfde termijnen worden aangehouden als bij de autoreservering.

Reactie WPD: Wij zullen in overleg gaan om te bezien of deze wens is te realiseren.

Klachtenprocedure en Geschillencommissie

WPD hanteert een klachtenprocedure waarbij reizigers hun klacht kunnen indienen door het invullen van een klachtenkaart. Wat ongewis blijft bij deze procedure is wat de reiziger voor beroepsmogelijkheden heeft indien de reiziger niet tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Advies: Het PvE schrijft voor dat WPD naast een eigen service- en klachtennummer ook het adres en telefoonnummer van de Landelijke Geschillencommissie Openbaar Vervoer ter beschikking moet stellen aan de reizigers. De aansluiting van WPD bij de Landelijke Geschillen Commissie OV lijkt nog steeds niet te zijn geregeld.

Reactie WPD: Dit is correct. De afhandeling van deze verplichting neemt veel tijd. Het nieuwe voorstel ligt ter beoordeling bij de instanties.

Samenvattend, het CWO adviseert overwegend positief op het vervoerplan 2019, met inachtneming van de bovengenoemde punten. Op de nog openstaande punten, zoals de indexering komt het CWO mogelijk nog terug.

Reactie WPD: Wij danken u hartelijk voor uw reactie. Wij zullen uw suggesties bespreken en terugkoppelen tijdens het overleg tussen Wagenborg Passagiersdiensten en het Consumentenplatform Waddenvieren Oost.

Gemeente Schiermonnikoog

Geeft aan: Het college van burgemeester en wethouders van Schiermonnikoog heeft het concept vervoerplan 2019 in haar vergadering van 26 juni 2018 behandeld. Het college heeft het plan voor kennisgeving aangenomen.

Gemeente De Marne

Geeft aan: In het plan komt de vervoersketen goed naar voren en er vindt een goede communicatie en afstemming plaats met alle partijen. U geeft aan dat u voor de komende vijf jaren wat betreft vraag en aanbod geen veranderingen verwacht in de veerdienst en de bedrijfsvoering.

Duurzaamheid blijft naar onze smaak wat onderbelicht in uw vervoersplan. Dit onderwerp zien wij in de volgende jaren graag als speerpunt in het plan terugkomen. Wij hebben namelijk het idee dat uw organisatie meer doet aan duurzaamheid dan onder het kopje milieu beschreven wordt.

Wat ons betreft kunt u het concept vervoersplan 2019 naar het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat sturen.

Reactie WPD: Wij danken u hartelijk voor uw reactie. Wij zullen uw aanbevelingen opnemen in de toekomstige vervoerplannen. Via het decentrale overheden overleg zullen wij u blijven informeren.

Gemeente Ameland

Geeft aan: Op pagina 4, 11 en 43 Er wordt gemeld dat Wagenborg Passagiersdiensten per 1 juli 2018 zal voldoen aan de nieuwe ISO 9001:2015 kwaliteitsnorm onder auspiciën van Lloyds Register. In de rest van het document staat echter de oude kwaliteitsnorm nog vermeld (ISO 9001:2008), respectievelijk op pagina 4, 11 en 43.

Reactie WPD: De juiste ISO 9001:2015 norm zal in het gehele vervoerplan worden opgenomen.



Op pagina 11: - Onder het kopje Milieu wordt vermeld dat er milieubesparende materialen en vernieuwde LED verlichting aan boord van de schepen is toegepast. Dit is echter ook vermeld in het vervoerplan 2018. Is er opnieuw geïnvesteerd in milieubesparende materialen en LED verlichting of wordt hiermee hetzelfde bedoeld? Indien hetzelfde dan graag jaartal van deze veranderingen erbij vermelden om eventuele verwarring te voorkomen.

Reactie WPD: Deze vermelding is per abuis blijven staan en is in de definitieve versie verdwenen.

Op pagina 14: - Het enquêteren vindt alleen plaats op dagen met evenementen of vakantiedagen. Is het een optie om dit ook op andere dagen uit te voeren? Op deze manier kan er ook informatie worden verkregen buiten de drukste dagen om.

Reactie WPD: Het uitvoeren van het klanttevredenheidonderzoek wordt uitgevoerd door de concessieverlener. De concessieverlener is voornemens om over te stappen op de OV-klantenbarometer, waarbij er elk kwartaal meetmomenten zullen zijn. WPD heeft geen hand in de planning van de uitvoering.

Informatievoorziening is PubTrans. Hierop wordt het te verwachten vervoersaanbod vermeld. Dit is een zeer positieve verandering.

Reactie WPD: Hartelijk dank voor dit compliment!

Op pagina 17: - Onder het kopje Totstandkoming staat het volgende vermeld: ruimte van x,x% voor 2019.

Reactie WPD: Ruimte van x,x% is zo beschreven vanwege het feit dat het ruimtepercentage nog niet bekend is gemaakt door de concessieverlener. Inmiddels is in de definitieve versie een tarievenlijst opgenomen door 1,9%.

Op pagina 19: - Onder het kopje Geldigheid tickets. Deze tekst is ons inziens van toepassing op de reguliere dienstregeling en niet op de sneldienst (hier moet namelijk nog standaard €7,50 extra worden betaald bovenop het vervoerbewijs), aangezien het uitgangspunt het vervoerbewijs is. Op deze manier staat het onder kopje Sneldienst.

Reactie WPD: Dit wordt tekstueel aangepast.

Er geldt een gezelschapstarief voor grotere groepen, mits de overtocht tenminste tien dagen van te voren is aangemeld. Dit staat vermeld op pagina 18 en 19. Op pagina 53 en 54 staat echter 7 dagen vermeld.

Reactie WPD: Dit wordt tekstueel aangepast in genoemde pagina's 18, 19, 53 en 54 naar mits deze tenminste één dag van te voren zijn aangemeld.

Op pagina 20: - Onder het kopje Prognose staat het volgende vermeld: van x,x% voor 2019.

Reactie WPD: Ruimte van x,x% is zo beschreven vanwege het feit dat het ruimtepercentage nog niet bekend is gemaakt door de concessieverlener.

Op pagina 35: - In het vervoerplan 2018 wordt vermeld dat het aantal klachten substantieel is toegenomen. Door middel van het uitwerken van de adviezen van het Open Plan Proces zou dit moeten leiden tot vermindering van klachten. In het Vervoerplan 2019 staat echter vermeld dat het aantal klachten niet verder is toegenomen en dat het uitwerken van de adviezen van het Open Plan proces zou moeten leiden tot vermindering van deze klachten. Bij het vergelijken van beide vervoerplannen is er naar waarschijnlijkheid geen positieve ontwikkeling uit voort gekomen. Als het goed is zou er na 2017 een vermindering in klachten moeten plaatsvinden (door middel van de adviezen van het Open Plan Proces), echter het Vervoerplan 2018 laat zien dat er geen daling in klachten heeft plaatsgevonden. Dit is een aandachtspunt.

Reactie WPD: Nemen we ter harte en wordt verwerkt in het vervoerplan van 2020.

Op pagina 38: - Onder het kopje Kosten. De alinea eindigt met de zin 'Voor 2018 en 2019'. De zin is niet afgemaakt.

Reactie WPD: Wordt tekstueel aangepast.

Op pagina 40: - In de eerste alinea wordt vermeld 'Deze zijn gedurende 2017 uitgevoerd en zullen in 2018 verder verfijnd worden'. Dit is het Vervoerplan 2019.

Reactie WPD: Wordt tekstueel aangepast.

Bijlage 1: HSEQ jaarplan - In de alinea staat 'juli 2018' vermeld. Dit moet zijn juli.

Reactie WPD: Deze typfout wordt tekstueel aangepast.

Op pagina 45, onder het kopje Milieu staat het verkeerde jaartal vermeld. Wij gaan ervanuit dat er ook in 2019 aandacht voor de ontwikkelingen op het gebied van milieu is.

Reactie WPD: Uiteraard.

Bijlage 4: Dienstregeling 2019

- Op de dienstregeling staat het verkeerde jaartal vermeld.
- Wij zijn zeer positief dat er een dienstregeling van het busvervoer tot stand is gekomen geheel afgestemd op de dienstregeling van de sneldienst.

Reactie WPD: De dienstregeling 2019 is nog niet vastgesteld.

Bijlage 11: Verbeterplan Klanttevredenheid 2018

- Is niet bijgevoegd. Deze zien wij graag nog tegemoet.

Reactie WPD: Het verbeterplan 2019 zal u in het vierde kwartaal 2018 worden toegezonden.

Zoals bij u bekend zal in een extra overleg in het college samen met Wagenborg Passagiersdiensten de voortgang van het Open Plan Proces en de problematiek van de vaargeul bespreken. Dit extra overleg zal plaatsvinden in juli of augustus.

Reactie WPD: Het afspraakvoorstel is in goede orde ontvangen, is bevestigd en staat gepland op maandag 13 augustus 2018.

Gemeente Dongeradeel

Geeft aan: (geen reactie)

OV Bureau Groningen Drenthe

Geeft aan: 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 vervoerplan geeft u aan de basisdienstregeling voor de veerdienst 2019 ongewijzigd te laten. Wij zullen hier rekening mee houden met de inzet van lijn 163.

Betrouwbare aansluiting tussen boot en bus

Afgelopen jaar hebben wij met u gesproken over de betrouwbaarheid van de aansluiting tussen boot en bus in Lauwersoog. Constatering was dat het helaas regelmatig was voorgekomen dat de bus uit Groningen te laat arriveerde in Lauwersoog, waardoor de boot heeft moeten wachten. Om dit op te lossen vertrekken de bussen vanuit Groningen sinds afgelopen december op werkdagen eerder uit Groningen (vertrek :14 over het uur). Per 22 juli wordt deze wijziging ook doorgevoerd op zaterdag en zondag. Daarnaast zal lijn 163 zal per 9 december niet meer stoppen bij weinig gebruikte haltes. Ervaring was dat op momenten dat lijn 163 hier wel halteerde het veel tijd kostte weer door te kunnen rijden. De constatering is dat de communicatie tussen kapitein en verkeersleiding van Qbuzz in geval van vertraging van boot of bus goed lijkt te verlopen.

Waar mogelijk graag eerder inspelen op inzet extra afvaarten

In enkele gevallen is voor de start van het nieuwe jaar bekend dat op bepaalde dagen extra afvaarten zullen worden ingezet, te weten tijdens de Monnikenloop en het Muziek en Zangfestival. Aansluitend op deze extra afvaarten zorgen wij dat aansluitend lijn 163 extra rijdt.

Wij vragen uw aandacht voor het plannen van extra afvaarten op andere momenten. Zoals wij in gesprekken met u ook hebben besproken lopen wij thans tegen het volgende aan:

- Op enkele dagen wordt besloten eens per twee uur te varen i.p.v. eens per drie uur. Dit gebeurt op momenten dat slechts 1 boot beschikbaar is en er onvoldoende capaciteit wordt geboden met eens per 3 uur een boot. Dergelijke aanpassingen zijn voor het busvervoer lastig om op in te spelen aangezien de gewijzigde vertrektijden over de dag, waarvoor aanvullend op de reguliere bussen veel extra ritten moeten worden ingezet.
- Op drukke dagen omstreeks 10 uur bekend wordt gemaakt welke extra afvaarten zullen worden ingezet. Op extreem drukke dagen in het daardoor vaak lastig om op al deze afvaarten extra bussen in te zetten. Op enkele dagen waarop wij verwachten dat het heel druk zal worden zetten wij op voorhand daarom al extra bussen in.

Advies 1. Extra afvaarten in principe alleen in te zetten aanvullend op de reguliere afvaarten.

Reactie WPD: Dit is in de praktijk niet mogelijk en onwenselijk. In de ochtend wordt er een aanvullende extraboot ingezet op de toestroom van passagiers. In de middag (afvoer) wordt dit gespreid in een uurdienst. Dit wordt aan boord gecommuniceerd en via de overige communicatiekanalen. Wij willen graag een overleg om te bezien of dit in de toekomst anders geregeld kan worden.

Advies 2. Waar mogelijk al eerder dan in de huidige situatie extra afvaarten in te plannen, zoals bijvoorbeeld voor de zondag na Hemelvaart en Pinkstermaandag.

Reactie WPD: Het is vooraf niet in te schatten of een extra afvaart noodzakelijk is. Ook de feestdagen kunnen door slecht weer minder passagiers trekken, waardoor extra afvaarten niet nodig zijn. Deze informatie is pas enkele dagen vooraf beschikbaar.

Advies 3. Waar mogelijk ook voor zomerse dagen o.b.v. weersvoorspellingen en online kaartverkoop al eerder extra afvaarten in te plannen.

Reactie WPD: Extra afvaarten worden wanneer nodig ingezet. En zijn altijd opvolgend van de dienstregeling. Zie reactie op advies 1.

14 Bijlagen

- Bijlage 1 HSEQ jaarplan 2018
- Bijlage 2 Beleidsverklaring Koninklijke Wagenborg, 13 juni 2014
- Bijlage 3 Dienstregeling Ameland-Holwerd 2018
- Bijlage 4 Dienstregeling Ameland-Holwerd 2019
- Bijlage 5 Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2018
- Bijlage 6 Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2019
- Bijlage 7 Tarievenstructuur Ameland-Holwerd 2019
- Bijlage 8 Tarievenlijst Ameland –Holwerd 2018
- Bijlage 9 Tarievenstructuur Lauwersoog-Schiermonnikoog 2019
- Bijlage 10 Tarievenlijst Lauwersoog – Schiermonnikoog 2018
- Bijlage 11 Tarievenlijst Bijzondere tarieven 2019
- Bijlage 12 Tarievenlijst Extra reizen 2019
- Bijlage 13 Verbeterplan Klanttevredenheid 2019
- Bijlage 14 Dienstregeling aansluitend busvervoer

Bijlage 1: HSEQ jaarplan 2018

1. DOELSTELLINGEN 2018
3.1 Kwaliteitszorg en transitie naar ISO 9001-2015

De doelstellingen en HSEQ jaarplan 2019 worden in het vierde kwartaal van 2018 bepaald naar aanleiding van de directiebeoordeling medio november 2018.

Ook in 2018 zullen de interne- en externe audits weer plaatsvinden. Zodat in- en extern WPD getoetst wordt op de norm en de in gebruik zijnde procedures op werkzaamheid worden beschouwd. De jaarlijkse directiebeoordeling vindt in het vierde kwartaal plaats. Conform de ISO 9001:2008 norm wordt gewerkt aan continu verbeteren van management d.m.v. het vaststellen van meetbare indicatoren en het aan de hand van deze indicatoren per jaar te evalueren van de organisatie en haar product/dienst. In augustus 2018 moet de transitie naar de nieuwe kwaliteitsnorm hebben plaatsgevonden.

In onderstaande tabel staan de indicatoren en de daar door de directie aan gekoppelde doelstellingen van 2018 weergegeven.

INDICATOREN		Doelstelling
1.	Cijfer klanttevredenheid	7,9 Ameland - Holwerd / 8,0 Lauwersoog - Schiermonnikoog (handhaven)
2.	Aantal klachten in totaal (waarvan AMHO <80 en LASCH <20)	< 100
3.	Aantal significante schades schepen	< 1
4.	Aantal significante schades kantoren	0
5.	Aantal verwijtbare schades klant/werknemer	<4
6.	Percentage vertraging afvaarten >10min	< 15% Ameland - Holwerd / <1% Lauwersoog - Schiermonnikoog
7.	(bijna) Ongelukken	(20) meldingen van bijna ongelukken/ 0 daadwerkelijke ongelukken
8.	Percentage ziekteverzuim	2,5 %
9.	Groei vervoerscijfers/vervoersaanbod	+handhaving
10	Planning opleiding/training	100 %
11	Klachten ongewenste omgangsvormen	0

De volgende acties worden genomen om de geformuleerde doelstellingen te halen:

DOELSTELLING		ACTIE
1.	handhaven	opvolgen van de in het KTO en comm. plan genoemde aanbevelingen
2.	< 100 (80/20)	opvolgen van het OPP advies en aanbevelingen in het comm. plan.
3.	< 1	gestructureerd werkoverleg en een gedegen onderhoudsplanning
4.	0	het streven is geen enkele: cijfer gebaseerd op de historische gegevens
5.	< 2	het streven is minimaal, cijfer gebaseerd op de historische gegevens
6.	< 15% / 1%	resultaat van de gevolgde adviezen binnen het OPP
7.	(20)/0	Door aandacht voor rapportages en nieuw corporate HSEQ beleid
8.	< 2,5 %	het streven is minimaal, cijfer gebaseerd op de historische gegevens
9.	+0%	het streven is groei, cijfer gebaseerd op de historische gegevens
10.	100%	plannen conform de geformuleerde doelstelling
11.	0	streven is nul, door gestructureerde aandacht op de werkplek

3.2 ONDERNEMINGSRAAD

De rol van HSEQ binnen WPD zal in 2018 worden gecontinueerd. HSEQ is als vast agendapunt opgenomen in het MT overleg en de overlegvergadering met de OR, de ingebrachte punten en de voortgang van het HSEQ jaarplan worden besproken. Notulen van dit overleg worden middels WPD Journaal verspreid en besproken in het stafoverleg, daar waar relevant zal op onderdelen terugkoppeling naar regulier werkoverleg plaatsvinden. Hiernaast zal regelmatig toetsing van het veiligheidsbeleid van de Koninklijke Wagenborg Groep plaatsvinden. De rol van de COR, waarin WPD is vertegenwoordigd, is voor de KWG groot en wordt groter. Hierdoor wordt de betrokkenheid vergroot.

3.3 GEZONDHEID (HEALTH)

De mogelijkheid tot een (vrij) arbo consult zal ook in 2018 onder de aandacht gebracht worden. De bedrijfsarts zal voor een overleg vergadering met de OR worden uitgenodigd in het derde kwartaal of vierde kwartaal.

De directie staat positief tegenover initiatieven op het gebied van sport en spel. Hiertoe is er een samenwerking met Palestra in Dokkum, Klein Vaarwater en Metzcare op Ameland, deze samenwerking zal ook in 2018 worden gecontinueerd. Hiernaast wordt er extra aandacht gegeven door tijdens de informatiebijeenkomsten de aandacht te vestigen op deze vorm van verbeterde inzetbaarheid.

Met ingang van 1 januari 2004 is het volgende artikel in de wet opgenomen "Werkgevers zijn verplicht zodanige maatregelen te treffen dat werknemers in staat worden gesteld hun werkzaamheden te verrichten zonder daarbij hinder of overlast van roken door anderen te ondervinden". (art. 11a, lid 1 Tabakswet, Staatsblad 2002, 201) Dit betekent dat het m.i.v. 1 januari 2004 verboden is te roken op alle werkplekken. De Werkkostenregeling zal ook in 2018 worden ingezet t.b.v. duurzame inzetbaarheid.

3.4 WELZIJN

Het beleid t.a.v. werknemers is gebaseerd op het uitgangspunt dat mensen het belangrijkste fundament zijn van de onderneming. Dit betekent dat ook de condities, waaronder gewerkt wordt in de vorm van sociaal beleid, aandacht dienen te krijgen van de werkgever. Een aspect hiervan is de omgang tussen personeelsleden op het werk. In het kader hiervan zal de nieuwe vertrouwenspersoon ook in 2018 pro-actief aanwezig zijn. Hiernaast kunnen de medewerkers terecht bij de bedrijfsarts. Het beleid en de achtergronden ten aanzien van ongewenste omgangsvormen zijn vastgelegd in de notitie "Seksuele intimidatie, agressie en geweld en andere ongewenste omgangsvormen op het werk". Alle werkzaamheden dienen te geschieden conform de regels vastgelegd in de Arbo-wet en het Arbo-besluit. Middelen hiervoor worden ter beschikking gesteld waar nodig. De medewerkers worden gewezen op de richtlijnen maximale fysieke belasting conform de desbetreffende passage in de Arbo-wet. Indien nodig wordt er een ergonomo geraadpleegd om de werkplekken optimaal af te stemmen op de werknemers en hun taken.

3.5 VEILIGHEID (SAFETY)

Een nieuwe oefensystematiek in samenwerking met CRW op basis van het hernieuwde Wadden Rampenbestrijding Plan is in 2015 vormgegeven. De oefensystematiek is tot 2019 vastgelegd. Eenmaal per jaar zal geoefend worden met derden (Brandweer, KNRM Ambulancediensten). Daarnaast zullen trainingen onder leiding van G4S aan boord van de schepen plaatsvinden. Opzet en controle van deze "on-board scenario trainingen" zal door de operationele dienst uitgevoerd worden. De bestaande wekelijkse oefeningen zullen op de huidige wijze gecontinueerd worden. Deze wekelijkse oefeningen zijn er zoveel mogelijk op gericht om een snelle interventie op gebied van evacuatie, m.o.b, brandbestrijding, etc. te testen en de in gebruik zijnde procedures en instructies te controleren op accuratesse. Waar nodig zullen aanpassingen worden gemaakt.

Aan boord van de schepen zal de veiligheidscommissie een wat prominentere rol gaan krijgen op gebied van bestrijding van arbeidsongevallen. Tevens zal in 2018 samen met de Corporate HSEQ manager actief aandacht gevraagd worden voor het individuele veiligheidsbewustzijn.

3.6 MILIEU (ENVIRONMENT)

Ook in 2017 zal de aandacht voor ontwikkelingen op het gebied van milieu ontlastende materialen en technieken een doorlopend onderdeel bij de rederij dienst blijven. De Hoofd Technische Dienst streeft er naar betrokken te zijn bij diverse trajecten in het kader van duurzaamheid en ontwikkeling van milieubescherming. WPD heeft als uitgangspunt geformuleerd positief te staan ten opzichte van alternatieve milieu vriendelijke brandstoffen binnen de bedrijfseconomische- en continuïteitskaders. Waarbij de afweging op langere termijn en de bijwerkingen op het tot stand komen van de productieprocessen betrokken worden bij de afweging op over te gaan op alternatieven, De afzonderlijke doelstellingen zijn vastgelegd in het milieuplan wat in het kader van de concessie Waddenveren Oost heeft vorm gekregen en als bijlage aan dit jaarplan is toegevoegd.

Er is in 2017 de mogelijkheid voor CO2 compensatie aangeboden. Hiervoor zal een samenwerking met Duurzaam Ameland aangegaan worden om te komen tot een plaatselijk initiatief wat met deze regeling zal worden uitgevoerd. Zodat het voor deelnemers tastbaar wordt. In 2018 zullen deze initiatieven verder worden uitgewerkt en inhoud krijgen.

3.7 KWALITEIT (QUALITY)

Doelstellingen met betrekking tot kwaliteit zijn:

- Vergroten van de klantgerichtheid (continue proces);
- Implementeren van het Reizigers Informatie Systeem, wat de verwachte tijd van aankomst beter inzichtelijk maakt, maar ook het aantal beschikbare plaatsen zichtbaar zal maken voor sneldienst en watertaxi;
- Het ontwikkelen van een meer dynamisch parkeersysteem;
- Het logistieke proces in de havenkantoren zal nog verder naar de wensen van de klant worden geoptimaliseerd door; de aanbevelingen van het Consumentenplatform op te volgen en de in- en externe communicatie te verbeteren;
- Door verder structureel klanttevredenheid onderzoek beter inzicht verkrijgen in de wensen van de klant. Hierbij wordt de inhoud van de enquête aangepast / uitgebreid.
- Er zal in 2018 wederom extra aandacht zijn voor PR en communicatie. Dit volgens de eisen van de concessie en als aanvulling op de reeds bestaande communicatiemiddelen. Het in 2016 tot stand gekomen intern- en extern communicatieplan wordt op vrijwel alle aanbevelingen gevolgd.
- Het actief ondersteunen van promotionele activiteiten en initiatieven op het gebied van marketing. Het aangaan van nieuwe samenwerkingsovereenkomsten met organisaties op en rond de Waddeneilanden.
- In overleg met de Hofmeesters zal het aanbod worden uitgebreid en geoptimaliseerd naar aanleiding van het onderzoek wat in het laatste kwartaal van 2017 heeft plaatsgevonden.

3.8 OPLEIDINGEN EN TRAININGEN

Het beleid zoals vastgelegd in procedure 4.2 van het Kwaliteitsborging handboek blijft onverkort gehandhaafd. Persoonlijk initiatief om kennis en vaardigheid te vergroten wordt ondersteund. Hiernaast worden actief binnen de Stichting Opleidingen Zoute Veren de ontwikkelingen op het gebied van onderwijs gevolgd en wordt er overleg gevoerd teneinde te komen tot optimaal onderwijs t.b.v. de Zoute Veren rederijen.

Zo zullen er voor komend jaar (2018) een aantal bijeenkomsten worden belegd tussen de rederijen en IL&T, waarin een aantal gezamenlijke problemen aangaande bemanningsvoorschriften, opleiding, etc. zullen worden besproken. In ieder geval zullen tijdens deze bijeenkomsten de invulling van 'gelijkwaardige opleidingen', in art 2.10 BVR en andere vragen met betrekking tot opleidings- en bemanningseisen besproken worden.

Daarnaast zullen, naar aanleiding van een in 2015 gehouden inventarisatie van de veiligheidscursussen, afspraken gemaakt worden met de operationele managers van de rederijen om te bespreken hoe de trainingsprogramma's van de rederijen op elkaar afgestemd kunnen worden (uniform maken) en hoe de aansluiting op de inhoud van de modules Zoute Veren kan worden verbeterd.

De volgende opleidingen staan voor 2018 gepland:

Aantal Medewerkers	Opleiding/Training	Planning
50	Herhaling BHV (Brandbestrijding/ontruiming/EHBO)	3 ^e kwartaal
20	Herhaling BHV (Brandbestrijding en ontruiming)	3 ^e kwartaal
2	SMBW	3 ^e kwartaal
50	basisveiligheid zoute veren inclusief CCM	4 ^e kwartaal
3	Herhaling Zoute Veren nautisch ML (opfriscursus)	4 ^e kwartaal
48	Herhalingscursus EHBO	1 ^e en 4 ^e kwartaal
4	Module zoute veren technisch	3 ^e kwartaal
13	Cursus Excel	4 ^e kwartaal
13	Taalcursus zakelijk Duits	1 ^e kwartaal

2. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN MIDDELEN

De algemene coördinatie ten aanzien van het HSEQ beleid wordt uitgevoerd door het MT onder verantwoordelijkheid van de directeur die in samenwerking met de ondernemingsraad de voortgang begeleidt. De operationele taken t.a.v. de systemen zijn door het MT gedelegeerd, dit in overeenstemming met de functie omschrijvingen van de betreffende medewerkers.

Om de doelstellingen voor 2018 te bereiken, worden zowel menskracht als financiële middelen gereserveerd. De aangewezen functionaris (DPA) belast met de taken in het kader van ISO/ISM, wordt voor de uitvoering van audits en het begeleiden van het systeem ondersteund. De betrokken medewerkers worden hiervoor vrijgemaakt. Terugkoppeling vindt plaats op basis van de procedures.

Bijlage 2: Beleidsverklaring Koninklijke Wagenborg, 13 juni 2014

**ONZE VISIE OP GEZONDHEID, VEILIGHEID, MILIEU EN KWALITEIT****BELEIDSVERKLARING**

Koninklijke Wagenborg bestaat al meer dan 100 jaar en heeft daarmee bewezen om zich voortdurend te kunnen aanpassen aan de veranderende economische omstandigheden, marktontwikkelingen en klantvragen. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een logistiek dienstverlener die in staat is geïntegreerde oplossingen te bieden, voor iedere klant, waar ook ter wereld. Wat ons bijzonder maakt, is het denken in oplossingen voor veilig en betrouwbaar transport. Deze oplossingsgerichtheid wordt verbeeld in de vlag die ons allemaal verbindt: 'sign of solutions'.

Doordat we succesvol zijn in het profileren van Wagenborg in de markt als één logistiek dienstverlener, worden we meer en meer als één bedrijf gezien. Dit betekent, dat onze medewerkers, klanten en overige betrokkenen moeten kunnen rekenen op een constante, hoogwaardige kwaliteit van onze dienstverlening en een aansprekende manier van werken die in al onze divisies herkenbaar is.

In deze dagelijkse, Wagenborg brede manier van werken is consequente aandacht voor gezondheid, veiligheid, milieu en kwaliteit (HSEQ) vanzelfsprekend én zichtbaar. Het spreekt voor zich dat we hierbij minimaal voldoen aan de industriestandaarden in onze verschillende sectoren en de geldende wet- en regelgeving. Een eenduidige, herkenbare reputatie op het gebied van HSEQ zal een positieve uitwerking hebben op de gehele organisatie.

Op deze punten doen wij geen concessies.

Koninklijke Wagenborg erkent haar verantwoordelijkheid voor mens, milieu en het leveren van kwalitatief hoogwaardige diensten. Met 'mens' bedoelen wij iedereen die betrokken is bij onze activiteiten: eigen en ingehuurd medewerkers, opdrachtgevers, onderaannemers, toeleveranciers en andere belanghebbenden. Onder 'milieu' verstaan wij ons aandeel in een verantwoorde omgang met de natuur.

Om goede HSEQ-prestaties te realiseren, continuïteit te waarborgen en dit te doen in overeenstemming met wet- en regelgeving, verbindt Koninklijke Wagenborg zich aan de volgende doelstellingen:

Duurzame inzetbaarheid:	voorkomen van ongevallen, letsel en verzuim
Goed werkgeverschap:	realiseren en behouden van een reputatie als goed werkgever
Risico-sensitief:	herkennen, erkennen en minimaliseren van risico's
Milieubewust:	minimaliseren van impact op het milieu als gevolg van onze activiteiten
Excellente (keten)partner:	voldoen aan eisen, wensen en verwachtingen van onze opdrachtgevers
Positie als koploper:	continu verbeteren van de kwaliteit van onze bedrijfsvoering en dienstverlening

Iedere medewerker heeft bij het uitvoeren van zijn of haar taken hierin een eigen specifieke verantwoordelijkheid. Daarnaast hebben alle medewerkers het recht om activiteiten niet te starten danwel te stoppen wanneer redelijkerwijs de indruk bestaat dat deze niet uitgevoerd kunnen worden in overeenstemming met bovenstaande punten.

Dit doen wij door in al onze divisies:

- gebruik te maken van een extern gecertificeerd HSEQ-Management Systeem waarin alle processen en activiteiten zijn opgenomen;
- doelen te stellen voor verbeteringen die regelmatig gemeten, gewaardeerd en waar nodig bijgesteld worden;
- het te allen tijde beschikbaar stellen van geschikte beschermings- en arbeidsmiddelen om mensen, materieel en het milieu zo goed mogelijk te beschermen;
- voortdurend te zoeken naar minder omgeving belastende werkmethoden danwel hulpstoffen;
- open te communiceren over onze prestaties op gebied van HSEQ;
- een cultuur te creëren waarin onze medewerkers zich samen met alle andere betrokkenen rond het bedrijf inzetten om de gestelde doelen op gebied van HSEQ te bereiken.

Drs. G.R. Wagenborg

Drs. E. Vuursteen

13 juni 2014



Bijlage 3: Dienstregeling Ameland - Holwerd 2018

DIENSTREGELING VAN 01-04-2018 T/M 31-12-2018

AMELAND > HOLWERD

VEERDIENST - VAARTIJD ca. 50 MINUTEN
SNELDIENST - VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag	veerdienst 06.15	sneldienst 06.30	sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30	veerdienst 09.30	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 13.00	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	sneldienst 17.00	veerdienst 17.00	sneldienst 18.30	veerdienst 19.00	sneldienst 20.00
dinsdag /m donderdag	veerdienst 06.15	sneldienst 06.30	sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30	veerdienst 09.30	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 13.00	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	sneldienst 17.00	veerdienst 17.00	sneldienst 18.30	veerdienst 19.00	sneldienst 20.00
vrijdag	veerdienst 06.15	sneldienst 06.30	veerdienst 07.30	sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 13.00	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00	veerdienst 19.00	sneldienst 20.00
zaterdag	veerdienst 06.15	veerdienst 06.30	sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30	veerdienst 09.30	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 13.00	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00	veerdienst 19.00	sneldienst 20.00
zon- en feestdagen	veerdienst 06.15	veerdienst 06.30	sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30	veerdienst 09.30	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 13.00	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00	veerdienst 19.00	sneldienst 20.00

HOLWERD > AMELAND

VEERDIENST - VAARTIJD ca. 50 MINUTEN
SNELDIENST - VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag	sneldienst 07.00	veerdienst 07.15	sneldienst 08.30	veerdienst 09.30	sneldienst 10.00	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 12.30	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00	sneldienst 17.30	veerdienst 18.00	sneldienst 19.00	veerdienst 20.00	sneldienst 20.30
dinsdag /m donderdag	sneldienst 07.00	veerdienst 07.15	sneldienst 08.30	veerdienst 09.30	sneldienst 10.00	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 12.30	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00	sneldienst 17.30	veerdienst 18.00	sneldienst 19.00	veerdienst 20.00	sneldienst 20.30
vrijdag	sneldienst 07.00	veerdienst 07.15	sneldienst 08.30	veerdienst 09.30	sneldienst 10.00	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 12.30	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00	veerdienst 19.00	veerdienst 20.00	sneldienst 20.30
zaterdag	sneldienst 07.00	veerdienst 07.15	veerdienst 08.30	veerdienst 09.30	sneldienst 10.00	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 12.30	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00	veerdienst 19.00	veerdienst 20.00	sneldienst 20.30
zon- en feestdagen	sneldienst 07.00	veerdienst 07.15	sneldienst 08.30	veerdienst 09.30	sneldienst 10.00	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30	veerdienst 12.30	veerdienst 14.00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00	veerdienst 19.00	veerdienst 20.00	sneldienst 20.30



Bijlage 4: Dienstregeling Ameland - Holwerd 2019

WPD wenst na instemming van de decentrale overheden, vervoerders, Consumentenplatform en concessieverlener per 1 januari 2019 de veerdienst afvaarten 10.30 uur Ameland – Holwerd en 11.30 Holwerd – Ameland op zaterdag en zondag het gehele jaar in de dienstregeling op te nemen. Voor de dienstregeling van de sneldienst zal er na zes maanden (oktober 2018), een evaluatie zal plaatsvinden met de adviesorganen, naar aanleiding van de adviezen van consumentenorganisaties en decentrale overheden zal een nieuwe dienstregeling worden voorgelegd aan de concessiegever ter instemming. Zodat de nieuwe dienstregeling welke zal ingaan per 1 januari 2019, vóór 1 december 2018 via de daartoe geëigende informatiekanalen gecommuniceerd kan worden.

DIENSTREGELING VAN 01-01-2019 T/M 31-12-2019

Table for Ameland > Holwerd with columns for day of week and departure times for veerdienst and sneldienst.

Table for Holwerd > Ameland with columns for day of week and departure times for veerdienst and sneldienst.

Bijlage 5: Dienstregeling Lauwersoog - Schiermonnikoog 2018

LAUWERSOOG > SCHIERMONNIKOOG 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 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

Overmacht voorbehouden. Overname toegestaan mits ongewijzigd.

Tijdens het verblijf op de emplacements alsmede op het vervoer van zaken en personen zijn van toepassing de door de Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam gedeponeerde Algemene Veerboot en Beurvaart Condities laatste versie. Deze worden u op aanvraag gratis verstrekt.



Bijlage 6: Dienstregeling Lauwersoog – Schiermonnikoog 2019
 (geen wijzigingen ten opzichte van 2018)

LAUWERSOOG > SCHIERMONNIKOOG 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 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

Overmacht voorbehouden. Overname toegestaan mits ongewijzigd.

Tijdens het verblijf op de emplacements alsmede op het vervoer van zaken en personen zijn van toepassing de door de Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam gedeponeerde Algemene Veerboot en Beurтваart Conditie laatste versie. Deze worden u op aanvraag gratis verstrekt.



Bijlage 7: Tarievenstructuur Ameland - Holwerd 2019

Omschrijving	Netto eindvoortjaar	2019 toeristenbelasting		BASIS		ZOMER		Consumentenprijs		afgerond Zomer			
		excl. toeristenbelasting Basis	Zomer	Eénmalige tarief/daling	BTW tarief	Incl BTW	Per saldo	Eénmalige tarief/daling	BTW tarief		Incl BTW	Basis	Zomer
Volwassen Pas 65	11,30	11,51	13,82	3,99%	11,06	6,0%	11,72	3,99%	13,27	6,0%	14,06	14,06	14,05
Volwassen Pas 65		5,76	6,91	3,99%	5,53	6,0%	5,86	3,99%	6,63	6,0%	7,03	7,03	7,05
Wadloper		10,36	12,44	3,99%	9,95	6,0%	10,55	3,99%	11,94	6,0%	12,66	12,66	12,65
Gezelschap volw.		5,18	6,22	3,99%	4,97	6,0%	5,27	3,99%	5,97	6,0%	6,33	6,33	6,35
Gezelschap kind		5,76	6,91	3,99%	5,53	6,0%	5,86	3,99%	6,63	6,0%	7,03	7,03	7,05
Kind 4 t/m 11 jaar		184,24	221,08	3,99%	176,88	6,0%	187,50	3,99%	212,26	6,0%	225,00	225,00	224,80
Volwassen 20-vaarten		103,63	124,36	3,99%	99,50	6,0%	105,47	3,99%	119,40	6,0%	126,56	126,56	126,45
Volwassen 10-vaarten		10,36	12,44	3,99%	9,95	6,0%	10,55	3,99%	11,94	6,0%	12,66	12,66	12,65
Gezelschap volw. / VVV		5,18	6,22	3,99%	4,97	6,0%	5,27	3,99%	5,97	6,0%	6,33	6,33	6,35
Gezelschap kind / VVV		5,76	6,91	3,99%	5,53	6,0%	5,86	3,99%	6,63	6,0%	7,03	7,03	7,05
volwassen Pas 65 / VVV		5,76	6,91	3,99%	5,53	6,0%	5,86	3,99%	6,63	6,0%	7,03	7,03	7,05
Forens		46,06	-	3,99%	44,22	6,0%	46,87	3,99%	-	6,0%	-	5,85	5,85
Forens 10-vaarten		71,97	-	3,99%	69,10	6,0%	73,24	3,99%	-	6,0%	-	46,87	46,87
Forens abonnement		2,88	5,76	3,99%	2,76	6,0%	2,93	3,99%	2,76	6,0%	2,93	2,93	2,95
eil. volwassene		46,06	46,06	3,99%	44,22	6,0%	46,87	3,99%	44,22	6,0%	46,87	46,00	46,00
eil. volw. Pas 65		23,03	23,03	3,99%	22,11	6,0%	23,44	3,99%	22,11	6,0%	23,44	23,60	23,60
eil. kind 4 t/m 11 jaar		71,97	71,97	3,99%	69,10	6,0%	73,24	3,99%	69,10	6,0%	73,24	74,15	74,15
eil. kind 10 vrn		35,98	35,98	3,99%	34,55	6,0%	36,62	3,99%	34,55	6,0%	36,62	36,90	36,90
eil. haljaarabonn. volw.		8,06	9,67	3,99%	7,74	6,0%	8,20	3,99%	9,29	6,0%	9,84	8,20	8,20
eil. haljaarabonn. kind		4,03	4,03	3,99%	3,87	6,0%	4,10	3,99%	3,87	6,0%	4,10	4,10	4,10
Rijwiel		16,12	19,34	3,99%	15,48	6,0%	16,41	3,99%	18,57	6,0%	19,69	16,41	16,41
eil. Rijwiel		9,67	9,67	3,99%	9,29	6,0%	9,84	3,99%	9,29	6,0%	9,84	9,84	9,85
Bromfietsscooter		20,63	24,76	3,99%	19,81	6,0%	21,00	3,99%	23,77	6,0%	25,20	21,00	21,00
eil. bromfietsscooter		12,38	12,38	3,99%	11,88	6,0%	12,60	3,99%	11,89	6,0%	12,60	12,60	12,60
Motor		14,58	17,49	3,99%	13,99	6,0%	14,83	3,99%	16,79	6,0%	17,80	14,83	14,83
Rijwiel (incl. daarop geplaatste fiets)		7,77	7,77	3,99%	7,46	6,0%	7,91	3,99%	7,46	6,0%	7,91	7,91	7,91
eil. Rijwiel (incl. daarop geplaatste fiets)		49,52	49,52	3,99%	47,94	6,0%	50,40	3,99%	47,94	6,0%	50,40	50,40	50,40
eil. 5-wielkaat motor		5,76	6,91	3,99%	5,53	6,0%	5,86	3,99%	6,63	6,0%	7,03	5,86	5,86
kar		2,88	2,88	3,99%	2,76	6,0%	2,93	3,99%	2,76	6,0%	2,93	2,93	2,95
eil. kar		5,76	6,91	3,99%	5,53	6,0%	5,86	3,99%	6,63	6,0%	7,03	5,86	5,86
hond		2,88	2,88	3,99%	2,76	6,0%	2,93	3,99%	2,76	6,0%	2,93	2,93	2,95
eil. hond		82,53	99,04	3,99%	79,24	6,0%	83,99	3,99%	95,09	6,0%	100,79	83,99	84,00
personeelauto		59,42	59,42	3,99%	57,05	6,0%	60,47	3,99%	57,05	6,0%	60,47	60,47	60,45
bagageauto - 5,3m (A-H)		742,78	891,34	3,99%	713,15	6,0%	755,94	3,99%	855,78	6,0%	907,12	755,94	755,94
10-vaartenkaart pers. auto		49,52	49,52	3,99%	47,94	6,0%	50,40	3,99%	47,94	6,0%	50,40	50,40	50,40
eil. pers. auto tot 5,5 mtr		199,08	199,08	3,99%	190,17	6,0%	201,58	3,99%	190,17	6,0%	201,58	201,58	201,58
eil. 5 vrn auto tot 5,5 mtr		19,43	23,32	3,99%	18,66	21,0%	22,58	3,99%	22,39	21,0%	27,09	22,58	22,60
vrachtw. per mtr		36,87	46,64	3,99%	37,32	21,0%	45,15	3,99%	44,78	21,0%	54,18	45,15	45,20
vrachtw. breder dan 2,6 m		36,87	46,64	3,99%	37,32	21,0%	45,15	3,99%	44,78	21,0%	54,18	45,15	45,20
vrachtw. gev. stoffen		14,58	14,58	3,99%	13,99	21,0%	16,93	3,99%	13,99	21,0%	16,93	16,93	16,95
vrachtw. contract per mtr		29,15	29,15	3,99%	27,99	21,0%	33,86	3,99%	27,99	21,0%	33,86	33,86	33,85
vrachtw. contract br. 2,6 m		29,15	29,15	3,99%	27,99	21,0%	33,86	3,99%	27,99	21,0%	33,86	33,86	33,85
vrachtw. contract gev. stoffen		19,43	23,32	3,99%	18,66	21,0%	22,58	3,99%	22,39	21,0%	27,09	22,58	22,60
aanhangwagen vracht	21%	19,43	23,32	3,99%	18,66	6,0%	19,78	3,99%	22,39	6,0%	23,73	19,78	20,00
aanhangw./caravan	6%	11,66	13,99	3,99%	11,19	6,0%	11,87	3,99%	13,43	6,0%	14,24	11,87	11,85
aanhw. bag. groepen (L-S)													
eil. aanhangw./caravan													

Bijlage 8: Tarieven Ameland - Holwerd 2018

Nieuwe tarieflijsten 2019 volgen in november 2018 zodra de toeristenbelasting en btw is vastgesteld door de overheid en gemeente.

Soort kaart (uitsluitend retour)*	Prijs	Zomertarief van 01/04 t/m 30/09	Incl. toeristenbelasting
Volwassene	12,85	15,10	1,55
20-vaartentegoed volwassene**	211,80	247,80	31,00
10-vaartentegoed volwassene**	117,20	137,45	15,50
Kind 4 t/m 11 jaar	7,20	8,35	1,55
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
Gezelschap volwassene***	11,70	13,75	1,55
Gezelschap kind 4 t/m 11 jaar***	6,65	7,65	1,55
Rijwiel	7,90	9,50	
Hond	5,65	6,80	
Kar	5,65	6,80	
Bromfiets/scooter	15,80	19,00	
Motor	20,25	24,30	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	81,00	97,20	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m**	729,00	874,80	
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	19,05	22,90	
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	19,05	22,90	
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	38,10	45,80	
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	38,10	45,80	
Rijwildrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	14,30	17,15	
Wagenborgpas****	7,50		
Forens 10-vaartentegoed	45,20		
Forens halfjaarabonnement volwassene	70,65		
Eilander volwassene	5,65		
Eilander volwassene 10-vaartentegoed	45,20		
Eilander kind 4 t/m 11 jaar	2,80		
Eilander kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	22,40		
Eilander halfjaarabonnement volwassene	70,65		
Eilander halfjaarabonnement kind 4 t/m 11 jaar	35,00		
Eilander rijwiel	3,95		
Eilander hond	2,80		
Eilander kar	2,80		
Eilander bromfiets/scooter	9,50		
Eilander motor	12,15		
Eilander 5-vaartentegoed motor	48,60		
Eilander voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	48,60		
Eilander 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	194,40		
Eilander voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter	14,30		
Eilander caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	11,45		
Eilander voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m/gevaarlijke stoffen, per meter	28,60		
Eilander rijwildrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	7,65		

Met ingang van 01 januari 2019 zijn de kaarten met het oude tarief - m.u.v. meervaarnten tegoeden - niet meer geldig. Het zomertarief is alleen van toepassing op niet-eilander tarieven.

* Voornoemde prijzen zijn de prijzen voor een retourkaart. Wij verkopen uitsluitend retourkaarten.

** De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuig gebonden. De pas kan één keer per dag voor één persoon/voertuig worden gebruikt. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, behoeft in de periode van 1 april t/m 30 september geen zomertoeslag betaald te worden.

*** Gezelschapstarief geldt voor groepen van 15 personen of meer, mits de overtocht tenminste één dag van tevoren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.

**** Voor de aanschaf van een Wagenborgpas vragen wij een onkostenvergoeding van € 7,50 per pas.



Bijlage 9:

Tarievenstructuur Lauwersoog-Schiernonnikoog 2019

Table with columns: Omschrijving, Netto eind vorig jaar, excl. toeristenbelasting Basis, Eénmalige tariefafslag, BASIS, BTW tarief, Incl BTW, Per saldo, ZOMER, BTW tarief, Incl BTW, Basis, Consumententarieel afgerond Basis, Zomer, afgerond Zomer, and afgerond Zomer. Rows include services like Volwassene Pas 65, Waddoper, Gezelschap volw., etc.



Bijlage 10: Tarieven Lauwersoog-Schiermonnikoog 2018

Nieuwe tarieflijsten 2019 volgen in november 2018 zodra de toeristenbelasting en btw is vastgesteld door de overheid en gemeente.

Soort kaart (uitsluitend retour)*		Prijs	Zomertarief van 01/04 t/m 30/09	Incl. toeristenbelasting
Volwassene	13,05	15,30	1,76	
20-vaartentegoed volwassene**	215,85	251,85	35,20	
10-vaartentegoed volwassene**	119,20	139,45	17,60	
Kind 4 t/m 11 jaar	7,40	8,55	1,76	
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis		
Gezelschap volwassene***	11,95	13,95	1,76	
Gezelschap kind 4 t/m 11 jaar***	6,85	7,85	1,76	
Rijwiel	7,90	9,50		
Hond	5,65	6,80		
Kar	5,65	6,80		
Bromfiets/scooter	15,80	19,00		
Motor	20,25	24,30		
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	81,00	97,20		
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m**	729,00	874,80		
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	19,05	22,90		
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	19,05	22,90		
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	38,10	45,80		
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	38,10	45,80		
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	14,30	17,15		
Wagenborgpas****	7,50			
Forens 10-vaartentegoed	45,20			
Forens halfjaarabonnement volwassene	70,65			
Eilander volwassene	5,65			
Eilander volwassene 10-vaartentegoed	45,20			
Eilander kind 4 t/m 11 jaar	2,80			
Eilander kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	22,40			
Eilander halfjaarabonnement volwassene	70,65			
Eilander halfjaarabonnement kind 4 t/m 11 jaar	35,00			
Eilander rijwiel	3,95			
Eilander hond	2,80			
Eilander kar	2,80			
Eilander bromfiets/scooter	9,50			
Eilander motor	12,15			
Eilander 5-vaartentegoed motor	48,60			
Eilander voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	48,60			
Eilander 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	194,40			
Eilander voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter	14,30			
Eilander caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	11,45			
Eilander voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m/gevaarlijke stoffen, per meter	28,60			
Eilander rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	7,65			

Met ingang van 01 januari 2019 zijn de kaarten met het oude tarief - m.u.v. meerveraarten tegoeden - niet meer geldig. Het zomertarief is alleen van toepassing op niet-eilander tarieven.

* Voornoemde prijzen zijn de prijzen voor een retourkaart. Wij verkopen uitsluitend retourkaarten.

** De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuig gebonden. De pas kan één keer per dag voor één persoon/voertuig worden gebruikt. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, behoort in de periode van 1 april t/m 30 september geen zomertoeslag betaald te worden.

*** Gezelschapstarief geldt voor groepen van 15 personen of meer, mits de overtocht tenminste één dag van te voren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.

**** Voor de aanschaf van een Wagenborgpas vragen wij een onkostenvergoeding van € 7,50 per pas.

Bijlage 11: Tarievenlijst bijzondere tarieven 2019

BIJZONDERE TARIEVEN PER 01/01/2019

<u>Eilander personen tarieven</u>	: alleen voor personen in het bezit van een geldige WAGENBORGpas voor het betreffende eiland.
<u>Eilander motor/bromfietstarief</u>	: alleen op vertoon van een geldige WAGENBORGpas
<u>Eilander voertuig tot 5,5 tarieven:</u>	verkoop van eilander kaarten voor een voertuig
<u>5-vaartenkaarten</u>	
uitsluitend indien:	auto geregistreerd op eilander adres (Ameland /Schiermonnikoog); chauffeur in bezit van geldige WAGENBORGpas; op vertoon brief van rederij aangaande lease-auto.
<u>Eilander metertarieven</u>	: een voertuig langer dan 5,5 meter wordt als "eilander" beschouwd, als het kenteken op naam van een eilander adres staat geregistreerd, de chauffeur een WAGENBORGpas kan tonen en de hoofdvestiging van de onderneming op een eilander adres bij de Kamer van Koophandel staat geregistreerd. De chauffeurs van alle vrachtauto's worden gratis vervoerd; bijrijders betalen altijd het normale tarief.
<u>Trekkers</u>	
eilander	: eilander metertarief
niet-eilander	: metertarief
<u>Aanhangwagens/vouwcaravans</u>	
eilander	: eilander metertarief
niet-eilander	: metertarief
<u>Bestelwagens</u>	
tot 5,5 meter	: personenautotarief
5,5 meter en langer	: metertarief (is inclusief bestuurder)
<u>Campers/kampeerauto's</u>	
tot 5,5 meter	: personenautotarief
5,5 meter en langer	: metertarief (is inclusief bestuurder)
<u>In de lengte overstekende lading:</u>	totale lengte berekenen (bij lange kraanarm halve lengte)
<u>In de breedte overstekende lading</u>	
<u>of breder dan 2,6 meter</u>	: alle voertuigen breder dan 2,6 meter: dubbel metertarief
<u>Gevaarlijke stoffen</u>	: gevaarlijke stoffen metertarief
<u>Chauffeur vrachtauto</u>	: wordt gratis vervoerd, bijrijders betalen <u>altijd</u> het normale tarief
<u>10- en 20-vaartenkaart</u>	: voor niet-eilanders, mag 1 x per dag door/voor 1 persoon / 1 voertuig worden gebruikt en alleen geldig in het op de kaart genoemde kalenderjaar. Resterende vaarten worden niet gerestitueerd.
<u>Kinderwagen/wandelwagen</u>	: <u>wordt gratis vervoerd</u> alleen indien gebruikt voor het vervoer van baby/kleuter, uiteraard niet indien gebruikt voor bagage.
<u>Golftas met wielen</u>	: <u>wordt gratis vervoerd</u>
<u>Rijwielen achter op auto</u>	: tarief rijwieldrager
<u>Rijwielen boven op auto</u>	: worden niet berekend
<u>Vouwfiets</u>	: ingeklapt <u>gratis</u> , zo niet dan rijwieltarief
<u>Ligfiets</u>	: 1 x rijwieltarief
<u>Brommobiel/Arola</u>	: 2 x motorkaart (als Arola) De brommobiel is herkenbaar aan een wit bord met het getal 45 op de achterzijde van het voertuig

Bijlage 12: Tarievenlijst Extra reizen 2019

<u>Bootsdienst Ameland - Holwerd</u>		<u>+21% btw</u>
Op maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 en 22.00 uur	€ 2.369,83	€ 2.867,50
Tussen 22.00 uur en 07.00 uur in de periode van maandag 22.00 uur tot zaterdag 07.00 uur en op zaterdag van 07.00 uur tot 18.00 uur	€ 2.670,04	€ 3.230,75
Van zaterdag 18.00 uur tot maandag 07.00 uur en van 18.00 uur op de dag voorafgaande aan een feestdag tot 07.00 uur op de dag volgend op die feestdag	€ 2.993,77	€ 3.622,46
		<u>+6% btw</u>
<u>Sneldienst Ameland - Holwerd</u>	€ 525,00 (*)	€ 556,50
<u>Bootsdienst Lauwersoog- Schiermonnikoog</u>		<u>+21% btw</u>
Op maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 en 22.00 uur	€ 1.873,18	€ 2.266,55
Tussen 22.00 uur en 07.00 uur in de periode van maandag 22.00 uur tot zaterdag 07.00 uur en op zaterdag van 07.00 uur tot 18.00 uur	€ 2.165,05	€ 2.619,75
Van zaterdag 18.00 uur tot maandag 07.00 uur en van 18.00 uur op de dag voorafgaande aan een feestdag tot 07.00 uur op de dag volgend op die feestdag	€ 2.484,66	€ 3.006,44

(*) Dit tarief betreft een toeslag, de reiziger dient reeds in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs voor de veerdienst.

Bijlage 13 Verbeterplan Klanttevredenheid 2019

Het verbeterplan klanttevredenheid 2019 volgt in het vierde kwartaal 2018 nadat alle enquêtes zijn afgerond.



Bijlage 14 Aansluitend busvervoer

Sneldienst Ameland-Holwerd (Wagenborg) en snelbus Holwerd-Leeuwarden (Arriva)

Werkdag	166	166	166	166	166	166	
<i>Ameland, Veerdam</i>	6:30	8:00	9:00	17:00	18:30	20:00	
<i>Holwerd, Veerdam</i>	6:50	8:20	9:20	17:20	18:50	20:20	
<i>Holwerd, Veerdam</i>	6:55	8:25	9:25	17:25	18:55	20:25	
<i>Holwerd, Holwerd Provinciale weg</i>	6:59	8:29	9:29	17:29	18:59	20:29	
<i>Leeuwarden, (Bus)Station</i>	7:30	9:00	10:00	18:00	19:30	21:00	

Alle werkdagen	166	166	166	166	166	166	
<i>Leeuwarden, (Bus)Station</i>	6:20	7:50	9:20	16:50	18:20	19:50	
<i>Holwerd, Holwerd provinciale weg</i>	6:50	8:20	9:50	17:20	18:50	20:20	
<i>Holwerd, Veerdam</i>	6:55	8:25	9:55	17:25	18:55	20:25	
<i>Holwerd, Veerdam</i>	7:00	8:30	10:00	17:30	19:00	20:30	
<i>Ameland, Veerdam</i>	7:20	8:50	10:20	17:50	19:20	20:50	

Sneldienst Ameland-Holwerd (Wagenborg) en snelbus Holwerd-Leeuwarden (Arriva)

Zaterdag	166	166	166	166	166		
<i>Ameland, Veerdam</i>	8:00	9:00	17:00	18:30	20:00		
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:20	9:20	17:20	18:50	20:20		
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:25	9:25	17:25	18:55	20:25		
<i>Holwerd, Holwerd Provinciale weg</i>	8:29	9:29	17:29	18:59	20:29		
<i>Leeuwarden, (Bus)Station</i>	9:00	10:00	18:00	19:30	21:00		

Zaterdag	166	166	166	166	166		
<i>Leeuwarden, (Bus)Station</i>	7:50	9:20	16:50	18:20	19:50		
<i>Holwerd, Holwerd provinciale weg</i>	8:20	9:50	17:20	18:50	20:20		
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:25	9:55	17:25	18:55	20:25		
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:30	10:00	17:30	19:00	20:30		
<i>Ameland, Veerdam</i>	8:50	10:20	17:50	19:20	20:50		

Sneldienst Ameland-Holwerd (Wagenborg) en snelbus Holwerd-Leeuwarden (Arriva)

Zondag	166	166	166	166			
<i>Ameland, Veerdam</i>	8:00	9:00	18:30	20:00			
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:20	9:20	18:50	20:20			
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:25	9:25	18:55	20:25			
<i>Holwerd, Holwerd Provinciale weg</i>	8:29	9:29	18:59	20:29			
<i>Leeuwarden, (Bus)Station</i>	9:00	10:00	19:30	21:00			

Zondag	166	166	166	166			
<i>Leeuwarden, (Bus)Station</i>	7:50	9:20	18:20	19:50			
<i>Holwerd, Holwerd provinciale weg</i>	8:20	9:50	18:50	20:20			
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:25	9:55	18:55	20:25			
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:30	10:00	19:00	20:30			
<i>Ameland, Veerdam</i>	8:50	10:20	19:20	20:50			

