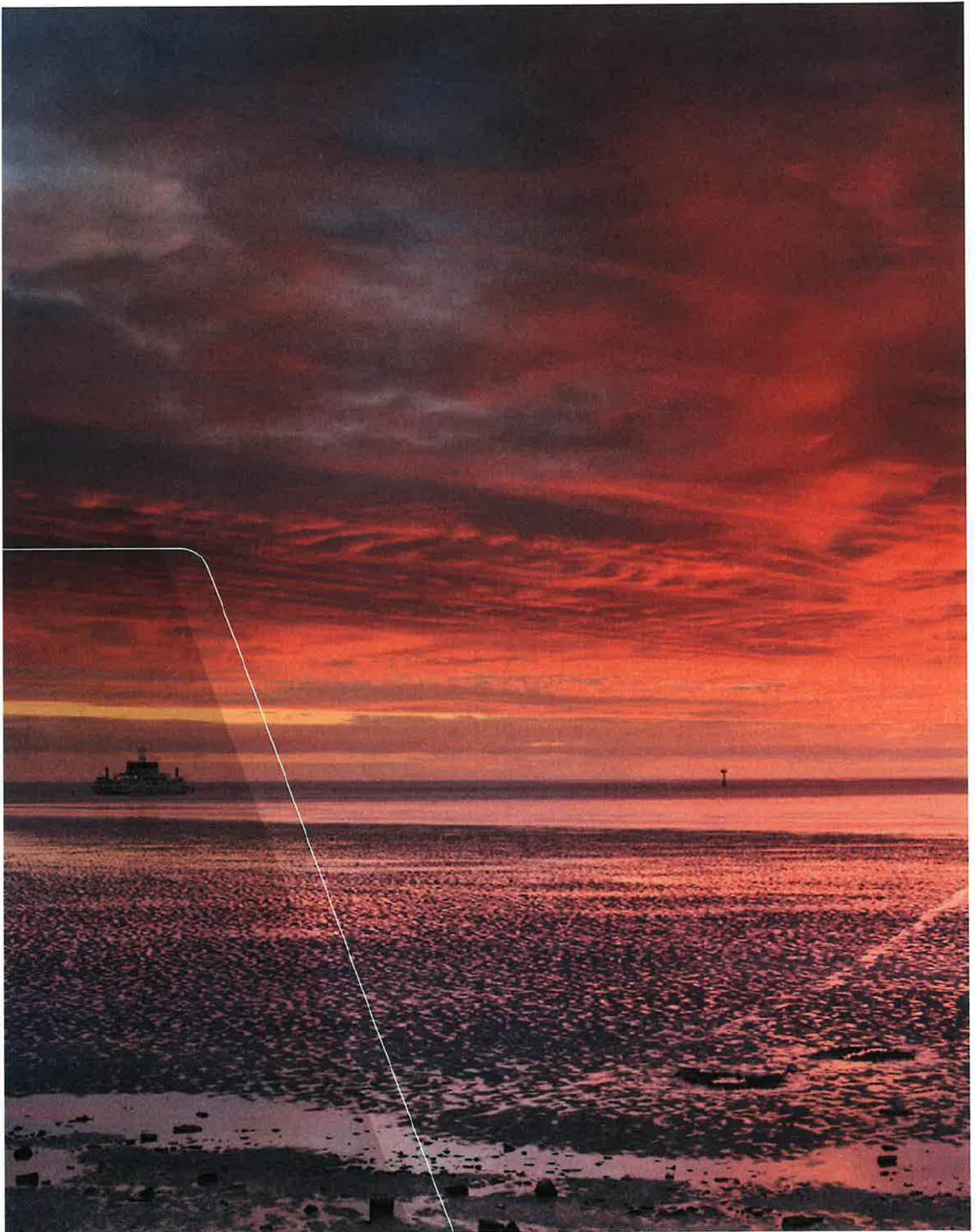




# Vervoerplan 2025

Wagenborg Passagiersdiensten





## Inleiding

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

In dit Vervoerplan leest u hoe Wagenborg Passagiersdiensten (WPD) in 2025 uitvoering gaat geven aan de veerdiensten Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v., inclusief een overzicht van de belangrijkste aanpassingen op de veerdienst ten opzichte van voorgaande jaren. De veranderingen voor 2025 zullen, behoudens het verder implementeren van het reserveren voor personen, beperkt zijn. Zekerheid voor de reiziger en inzetbaarheid van het materieel zijn hierbij uitgangspunten. Door de reacties op de huidige dienstverlening blijkend uit de Klanttevredenheidsonderzoeken, uitgevoerd zowel in opdracht van WPD zelf als door de concessieverlener bij de landelijke veerdiensten van het openbaar vervoer én de veerdiensten naar de Wadden zullen de bestaande aspecten van de dienstverlening verder worden uitgewerkt en verbeterd.

In 2025 zal het project "Natuurlijk Bereikbaar" worden afgerond en een goed onderbouwd beeld geven van de mogelijkheden voor een verder te ontwikkelen toekomstbestendig vervoersconcept. De genomen maatregelen in 2023 als gevolg van de verslechterende vaargeul hebben veel teweeggebracht en duidelijk gemaakt dat de bereikbaarheid van Ameland en Schiermonnikoog van levensbelang is. De natuurlijke ontwikkeling van de Waddenzee van de laatste jaren blijft zich voortzetten, en dwingt ons alternatieven te blijven onderzoeken om de bereikbaarheid optimaal te houden. Dit kan alleen samen met alle betrokken partijen.

Naast de Klanttevredenheidsonderzoeken van zowel concessieverlener als de interne onderzoeken, zijn de overleggen met het Consumentenplatform, het Decentrale Overheden overleg, Concessie Overleg Boordienst Schiermonnikoog (COBS) en Concessie Overleg Boordienst Ameland (COBA) een belangrijke bron voor dit Vervoerplan. Evenals de dagelijkse contacten die wij hebben met onze passagiers: ruim 120.000 telefonische contacten en ontelbare gesprekken met onze passagiers geven aan wat er ervaren en verwacht wordt. Dit alles heeft geleid tot dit Vervoerplan 2025.

### Bescherming persoonlijke levenssfeer

### Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit Vervoerplan gebruikte afkortingen:

COBA	Concessie Overleg Boordienst Ameland
COBS	Concessie Overleg Boordienst Schiermonnikoog
LRQA	Lloyds Register Quality Assurance
IMO	International Maritime Organization
ISM Code	International Safety Management Code
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
HSEQ	Health, Safety, Environment en Quality
MT	Management Team
SMS	Safety Management System
OPP	Open Plan Proces
PAE	Personenautoequivalent
PAX	Personenequivalent
PUBTRANS	Publicatie Transport Systeem
WPD	Wagenborg Passagiersdiensten



### De hoofdstukindeling van het Vervoerplan is conform artikel 1.2 van het Programma van Eisen (PvE):

- I.** een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar;
- II.** een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
- III.** een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoeraanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel;
- IV.** de Dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar;
- V.** voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar;
- VI.** de tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar;
- VII.** een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoervraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen;
- VIII.** een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt op voorzien groot onderhoud van schepen en overige productiemiddelen;
- IX.** een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 ad 1, punt 1 van de concessie;
- X.** een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt;
- XI.** een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie;
- XII.** de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers;
- XIII.** de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag;
- XIV.** mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen;
- XV.** een weergave van de in het advies en in het overleg met de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden naar voren gebrachte zienswijzen en, voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen, een deugdelijke motivering van die afwijking.

#### Bijlage(n):

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

Indien de aannames of uitgangspunten voor 2025 door onvoorziene omstandigheden onjuist blijken te zijn, dan behoudt WPD zich het recht voor om in overleg met de concessievrerlener binnen de grenzen van de concessie af te wijken van het Vervoerplan.

# Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

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

## Wat hebben we gerealiseerd in 2024

We hebben het volgende weten te realiseren:

### Voortzetting 5-kwartierdienst Ameland - Holwert

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

### Bezorgdheid over vaargeul en veiligheid blijven

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

### Invoering reserveren voor personen

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

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

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

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

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

### Verbeteringen in faciliteiten

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

### Technologische vooruitgang

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

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

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

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

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

### Renovatie en onderhoud veerhavens

Ook in 2024 vindt renovatie en onderhoud plaats van de veerhavens en concessie terreinen. Via een speciale BouwApp van Rijkswaterstaat kan de revitalisatie van de veerhavens Waddenzee gevolgd worden door middel van foto's, filmpjes en berichten.

### Waardering Klanttevredenheid

In 2018 deed WPD voor het eerst mee aan de beoordeling volgens de OV-Klantbarometer. Tijdens dit landelijke onderzoek worden het gehele jaar door enquêtes afgenomen waarin de mening van de reizigers wordt gevraagd. Onderzoeksbureau Goudappel Coffeng verzorgt dit jaarlijkse onderzoek in opdracht van kennisplatform CROW en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. WPD als Friese Waddenvaar scoort voor Ameland – Holwert een totaalbeoordeling van 7,6. Dit is lager dan de 8,3 het jaar voorafgaand, een logische daling gelet op de genomen maatregelen in 2023 rondom de verslechterde vaargeul. Opvallend resultaat is de lagere waardering van slijpheid en frequentie, beide verband houdend met de vaargeulproblematiek. Deze afgenomen klantwaardering van Ameland leidt, zoals beschreven staat in de concessie, tot het schrijven van een verbeterplan vanuit WPD richting het ministerie van IenW.

Het eindcijfer voor Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. laat daarentegen een stijging zien, namelijk 8,4 in 2022 naar een 8,5 in 2023.

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

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

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

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

### Project 'Natuurlijk, Bereikbaar!'

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

### Website

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

De cijfers over uitgevallen afvaarten zijn niet in het overzicht zichtbaar. Het aantal uitgevallen afvaarten exclusief overmacht overeenkomstig het oordeel van de concessieverlener bedraagt op beide lijnen voor de veerdienst 0,06%. Voor de sneldienst Ameland - Holwert bedraagt dit in 2023 2,97% en voor Lauwersoog - Schiermonnikoog 0,18%.

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

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

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

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

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

### Ticketzuilen

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

### Webcam

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

### Afvaartenschermen passagiersterminals

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

### De belangrijkste wijzigingen in 2025 ten opzichte van 2024

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

### Initiatieven 2025:

#### Continuering dienstregeling veerdienst en sneldienst

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

Aantallen passagiers naar de eilanden*			
Passagiers	2013	2014	2015
AH	618.669	641.679	652.800
LS	295.693	317.549	317.582
<b>Totaal</b>	<b>914.362</b>	<b>959.228</b>	<b>970.382</b>
Verschil		4,9%	1,2%

#### Nieuw vervoersconcept

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

#### Digitale dienstverlening

De verdere aanpassing en verbetering van de digitale dienstverlening is een continu proces en zal dus ook in 2025 volop aandacht krijgen. De reiziger zal dat gaan merken aan de informatievoorziening en het gemak van het bestelproces. De steeds verder toenemende digitalisering zal het gemak voor de reiziger verder vergroten.

#### CO<sup>2</sup>-compensatiefonds

Het in 2019 in het leven geroepen CO<sup>2</sup>-compensatiefonds van WPD om de CO<sup>2</sup> uitstoot van het reizen met de veer- en sneldienst door passagiers te compenseren heeft inmiddels een aantal interessante duurzame projectvoorstellen gehonoreerd. Zo is er mede door het CO<sup>2</sup> compensatiefonds op Ameland bijgedragen aan een Solar Stage tijdens het MadNes festival. De succesvolle televisieserie "De Oertocht" die uitgezonden wordt via Omrop Fryslân, heeft in 2024 ook aandacht besteed.



aan duurzaamheid en het CO2-compensatiefonds.

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

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

### Betrokkenheid en interactie

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

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

\*1) Vanaf 2018 is de sneldienst AH toegevoegd en vanaf 2019 ook de sneldienst L-S.

### Reserveren voor personen, fietsen en motoren

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

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

### Ketenreis

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



## I Een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar

Er worden twee groepen passagiers onderscheiden. Enerzijds de toeristen en anderzijds de eilanders. Het totaal aantal passagiers dat wij in 2023 hebben vervoerd, bedroeg 1.044.599. Dat is een lichte daling van 37.700, oftewel van 3,7%.

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

### Prognose 2024 - 2028

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

#### Ontwikkeling aantal vervoerde eilanders

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

#### Sneldienst

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

#### Ontwikkeling aantal vervoerde toeristen

Het aantal toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd in 2023 is met 5,2% gedaald t.o.v. 2022.

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

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

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

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

#### Pas op de plaats voor vakanties in eigen land

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

Bescherming persoonlijke levenssfeer



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

### Groei binnenlandse markt vlak af

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

### Invloed weersomstandigheden

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

### Prognose marktontwikkeling

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

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

NB: De betreffende percentages voor 2024 t/m 2028 zijn schattingen / verwachtingen van WPD.

### Vervoersaanbod

De capaciteit van de schepen is onder normale omstandigheden in combinatie met de reguliere dienstregeling voldoende om de te verwachten vraag af te kunnen handelen. Er is één concessie Waddenveren Oost; is er ergens een probleem met één van de schepen, dan zijn de schepen onderling uitwisselbaar. WPD streeft maximale flexibiliteit na bij het inzetten van de vloot, eventuele extra afvaarten en het beschikbaar hebben van reservematerieel.

2025	Pax (max)	PAE (max)
m.s. Sier	1.200	67
m.s. Oerd	1.200	67
m.s. Monnik	1.000	34
m.s. Rottum	1.000	34
m.s. Fostaborg	48	-
m.s. Esonborg	48	-

### Maximale capaciteit vloot 2025\*

- Ameland - Holwert: 5.750 afvaarten x 1.200 pax = 6.900.000
- Lauwersoog - Schiermonnikoog: 3.700 afvaarten x 1.000 pax = 3.700.000
- Sneldienst A-H: 4.500 afvaarten x 48 pax = 216.000
- Sneldienst I-S: 3.546 afvaarten x 48 pax = 170.208
- Maximale capaciteit bij 100% bezetting = 11.646.208

### Bezettingsgraad

De gemiddelde bezettingsgraad veerdienst Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. bedroeg los van 2020 de voorgaande jaren circa 10%. Op basis van het totaal aantal afvaarten per jaar.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat in de vakantieperiodes en in de periode van april tot oktober op vrijdag en maandagen de bezetting normaliter hoger ligt en dat in de maanden november en januari de bezetting gering is.

In algemene zin zien we wel dat de druk op de dekruimte toeneemt bij de veerdienst. Dit heeft onder andere te maken met de sterke groei in het vervoerde aantal fietsen. De invoering van reserveren voor personen, fietsen en motoren per 1 januari 2024 voorziet in de oplossing van deze problematiek.

Op basis van eerdere gegevens is de maximale vlootcapaciteit in combinatie met de dienstregeling vooralsnog voldoende om de komende jaren aan de vervoersvraag te kunnen voldoen.

## II Een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;

## III Een vertaalslag van de visies, bedoeld onder II en III in de gevolgen voor het vervoersaanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel.

WPD heeft de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan. Daarbij spelen verschillende aspecten en bedrijfsonderdelen een rol. In dit hoofdstuk komen die aan de orde, inclusief een visie op en vertaalslag naar de toekomst. Hiermee worden II en III in één hoofdstuk samengevoegd. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Vloot
- Dienstregeling
- Personeel en organisatie en HSEQ
- Klantenservice
- Communicatie
- ICT
- Gebouwen en terreinen



### Vloot

WPD heeft de volgende schepen in gebruik:

#### **Veerdienst Ameland – Holwert v.v.**

##### **m.s. Sier:**

Teboekstelling:  
6010 Z Gron 1994  
Type: Auto/pass RoRo  
Bouwjaar: 1995 / 2015 refit  
PAX: 1200  
PAE's: 67



##### **m.s. Oerd:**

Teboekstelling:  
7136 ZG 2003  
Type: Auto/pass RoRo  
Bouwjaar: 2003  
PAX: 1200  
PAE's: 67



#### **Sneldienst Ameland - Holwert v.v.**

##### **m.s. Fostaborg:**

Teboekstelling:  
23337 Z 2012  
Type: passagierschip  
Bouwjaar: 2013 / 2019  
ombouw  
PAX: 48



#### **Veerdienst Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v.**

##### **m.s. Monnik:**

Teboekstelling:  
5479 Z Gron 1985  
Type: Auto/pass RoRo  
Bouwjaar: 1985  
PAX: 1000  
PAE's: 34



##### **m.s. Rottum:**

Teboekstelling:  
5477 Z Gron 1985  
Type: Auto/pass RoRo  
Bouwjaar: 1985/2012 refit  
PAX: 1000  
PAE's: 34



#### **Sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.**

##### **m.s. Esonborg:**

Teboekstelling:  
HYP4 50329/132  
Type: passagierschip  
Bouwjaar: 2018  
PAX: 48



## Dienstregeling

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

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

Om de continuïteit van de dienstregelingen te waarborgen, kunnen de schepen van de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog worden ingezet op de dienst Ameland - Holwert en omgekeerd. Dit gebeurt voornamelijk tijdens de geplande werfbeurten van de schepen. De in 2022 gestarte aanvulling met de inzet van een charterschip tijdens de reguliere onderhoudsperiode van de sneldiensten Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog is helaas niet meer mogelijk en er is momenteel geen schip beschikbaar om deze dienst over te nemen. In overleg met de concessieverlener wordt gezocht naar een structurele oplossing om de continuïteit van de sneldienst te waarborgen en zeker te stellen voor 2025 en verder.

Bij onvoorzien uitval van één van de sneldiensten c.q. calamiteiten zal de gewone veerdienst fungeren als back-up. De bereikbaarheid is hiermee te allen tijde gegarandeerd.

## Personeel en organisatie en HSEQ

WPD is gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en is sinds 1994 in het bezit van ISO 9001. In 2023 heeft WPD een vernieuwd ISO 9011:2015 certificaat ontvangen. Voor 2024 zal LRQA audits houden in januari en juni. In 2023 hebben ook de schepen de tussentijdse ISM Safety audits plaats gevonden. (ISM – MSC certificaat). Daarbij zijn voor het eerst m.s. Esonborg en m.s. Fostaborg meegenomen en hebben een tijdelijk certificaat ontvangen, in het najaar van 2023 worden deze omgezet naar een definitief certificaat.

Alle afspraken en procedures van de gehele organisatie zijn vastgelegd in een management review systeem. Periodiek worden alle afdelingen van de organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar extern door een auditor van LRQA. De bevindingen hiervan worden in het MT besproken en eventuele vervolgcacties gemonitord.

WPD sluit aan bij de corporate HR- en HSEQ principes van de Koninklijke Wagenborg Groep (KWG). Het organogram laat zien dat WPD een heldere organisatiestructuur kent, met daarin de verbinding naar KWG. WPD zelf kent weinig tussenliggende managementlagen. Verantwoordelijkheden liggen zoveel mogelijk op de werkvloer, zo dicht mogelijk bij de reiziger. Dit sluit aan op het beleid van het management om de customer journey, oftewel klantbeleving centraal te stellen. Er wordt jaarlijks geïnvesteerd in de kwaliteit en deskundigheid van het personeel, door middel van assessments, training en scholing, zowel vakinhoudelijk als op het gebied van veiligheid, servicegerichtheid en gezond werken. Het beleid richt zich op flexibele inzet van medewerkers en het bewust zijn van de werkomgeving, hetgeen de interne doorstroom bevordert en het werk beter laat aansluiten bij talenten en ambities van medewerkers.

WPD biedt het personeel goede arbeidsvoorwaarden conform een eigen cao (WPD) en een bedrijfsreglement voor kantoorpersoneel, waardoor het verloop zeer gering is en WPD over een loyaal en competent menselijk kapitaal beschikt. Het steeds langer moeten doorwerken maakt de onderwerpen vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en ouderenbeleid nu en in de komende jaren tot een speerpunt dat terugkomt in de cao-onderhandelingen.

Deze thema's liggen in lijn met de HR- en HSEQ principes van corporate KWG. Er is een actief beleid gericht op het productief, gemotiveerd en gezond houden van werknemers om hen in staat te stellen tot aan pensioering binnen de organisatie te blijven werken. Dit gebeurt o.a. door een actief Arbeidsbeleid, het stimuleren van sport en bewegen, actieve verzuimbegeleiding en het creëren van een gezonde en veilige werkomgeving en Arboverantwoorde investeringen. De ontwikkeling van WPD in het algemeen komt de werkgelegenheid in Friesland en Groningen ten goede.

Werving van varend personeel voor m.s. Roltum, m.s. Monnik en m.s. Esonborg vindt plaats op het vasteland omdat de schepen van Lauwersoog - Schiermonnikoog 's nachts afgemeerd zijn op Lauwersoog. De schepen van de dienst Ameland - Holwert zijn 's nachts afgemeerd op Ameland. Varend personeel van m.s. Sier, m.s. Oerd en Fostaborg wordt daarom geworven op Ameland.

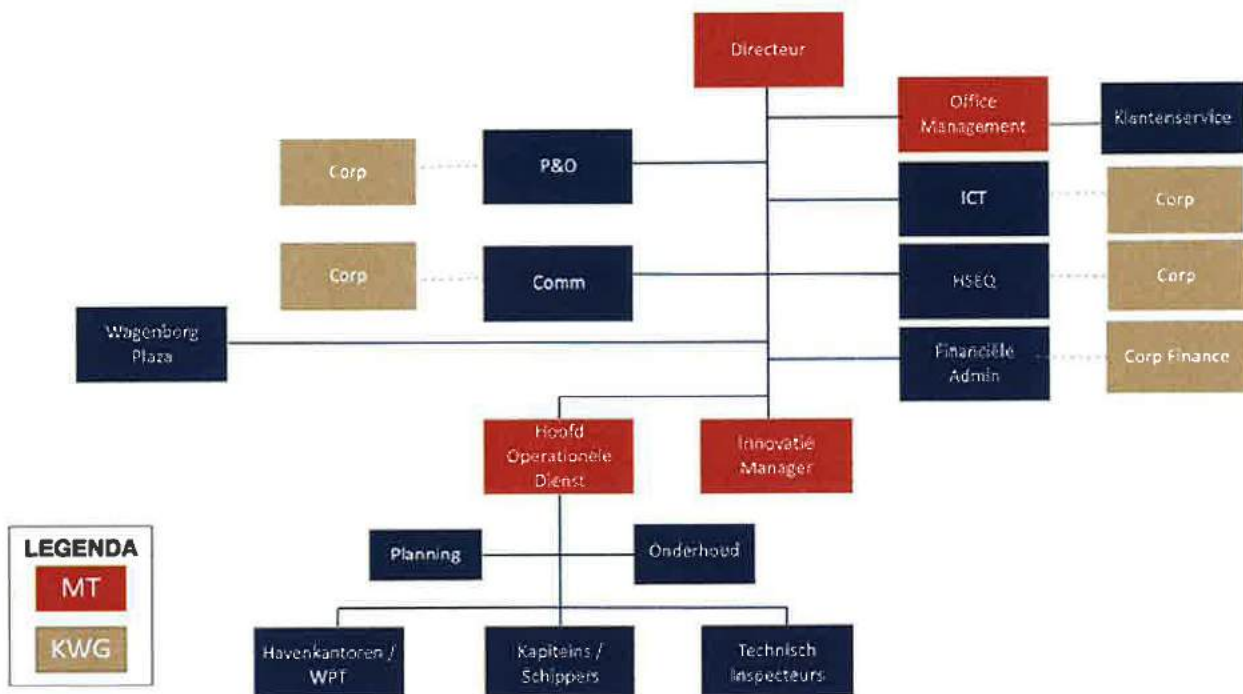
**Bedrijfsmilieuplan**

In 2019 hebben wij een Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. De doelstellingen uit dit Bedrijfsmilieuplan zijn begin 2022 geëvalueerd. Na evaluatie van het Bedrijfsmilieuplan is er in 2022 een nieuw Bedrijfsmilieuplan opgesteld en goedgekeurd. Dit plan blijft van kracht tot en met 2025. In het voorjaar 2025 zal een nieuw Bedrijfsmilieuplan geschreven worden voor het vervoerplan 2026 (Bedrijfsmilieuplan 2023-2025).

**Klantenservice anno 2025**

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

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



**Klantenservice**

WPD heeft service hoog in het vaandel staan. De visie voor de komende jaren luidt: "reizigers alle mogelijke service te bieden vanaf het moment dat ze besluiten naar Ameland of Schiermonnikoog te reizen". Op dit moment wordt de service aan klanten voor het grootste deel verzorgd door medewerkers van de Klantenservice en ter plaatse aan de servicebooths van de havenkantoren op Ameland, Holwert, Lauwersoog en op Schiermonnikoog door de aanwezige verkeersleiders. De Klantenservice wordt ondersteund door het office-management, secretariaat, communicatie en applicatiebeheerder.

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

**Reserveren voor personen**

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

Bescherming pe  
Bescherming persoonlijke levens



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

## Communicatie

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

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

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

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

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

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

### Concrete acties:

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

Bescherming per

Bescherming persoonlijke levenssfeer

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

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

## ICT

Voor een organisatie als WPD is een optimaal functionerende ICT van enorm belang. Daarom maakt WPD regelmatig op verschillende terreinen een optimalisatieslag en wordt er actief gereageerd op ICT-ontwikkelingen in de markt.

### Bereikt in 2024

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

### Wat staat er te gebeuren in 2025

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

## Gebouwen en terreinen

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

### Wagenborg Parkeerterreinen

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

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

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

### Wagenpark

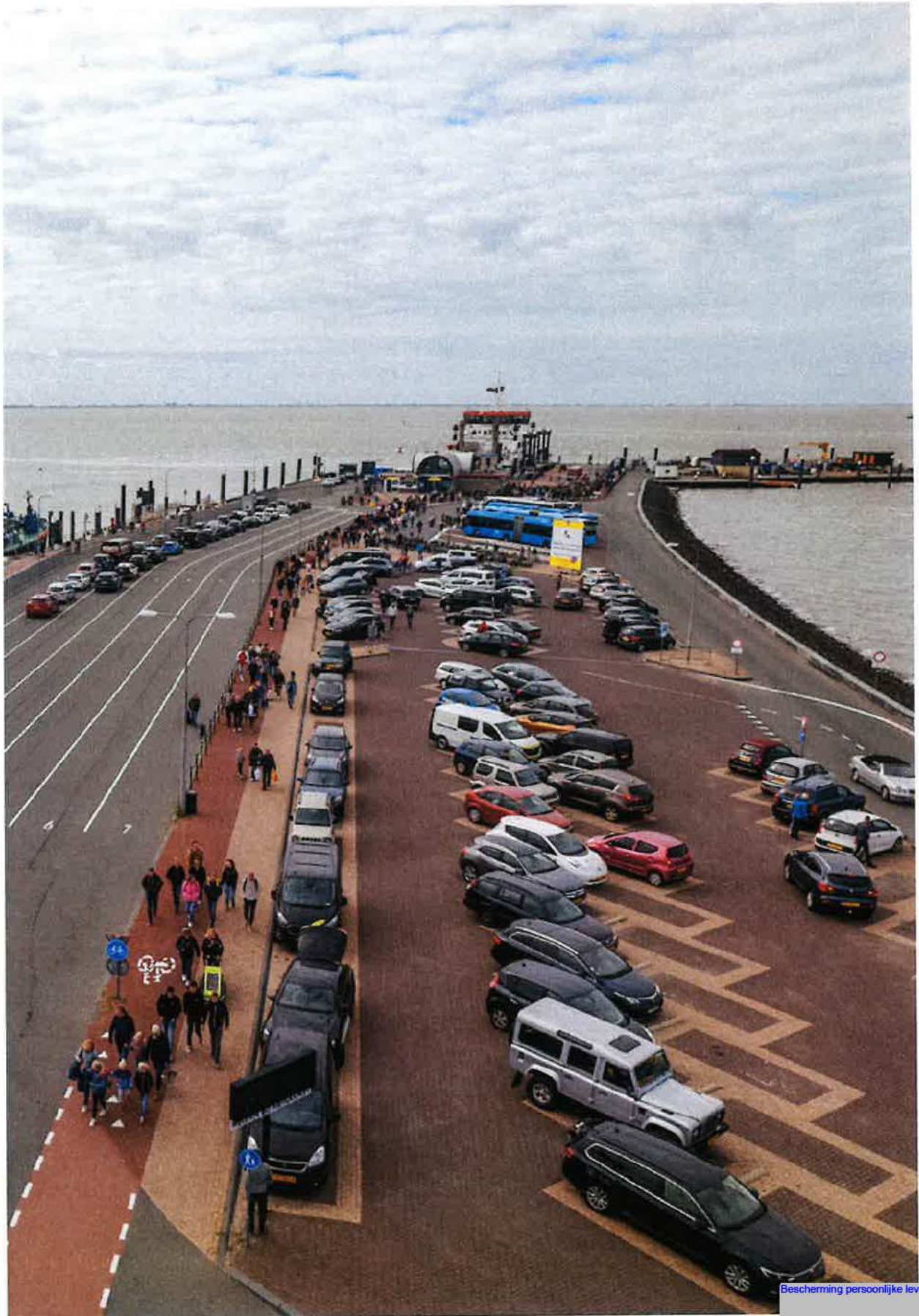
Binnen WPD zijn we druk bezig alle bedrijfsauto's te vervangen door volledig elektrische voertuigen. Dit jaar zijn de pendelbus van het parkeerterrein, de bus van de technische dienst en de bedrijfsauto op Schiermonnikoog vervangen door elektrische voertuigen. Volgend jaar zullen we de diesel heftruck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

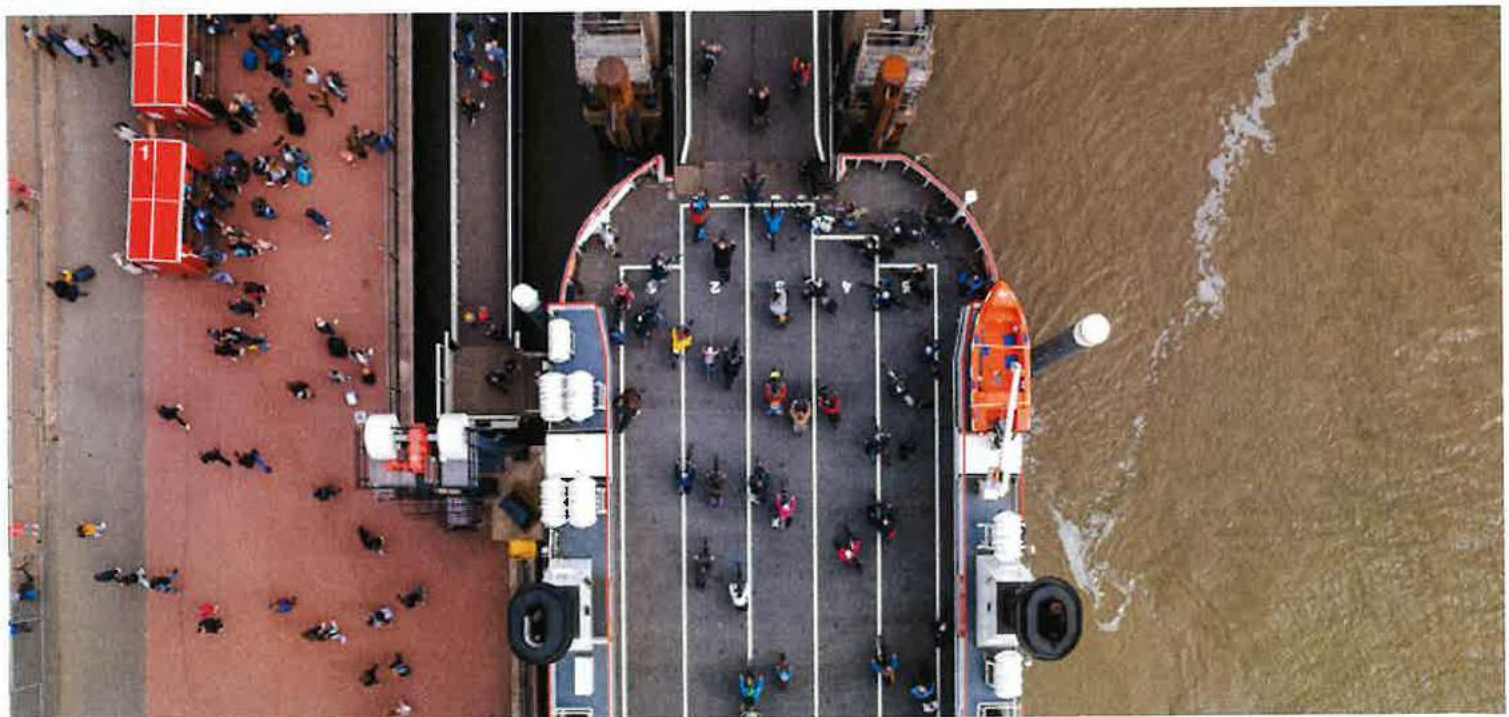
### Havenkantoren

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

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









#### IV De dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar

#### V Voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar

Het hele jaar door geldt er een basisdienstregeling. Gedurende een groot deel van het jaar zijn er extra afvaarten, die van tevoren worden ingepland. Daarbij komen, in geval van onvoorziene situaties, extra afvaarten die op het laatste moment worden ingepland. De dienstregeling 2025 is hier opgenomen.

##### Dienstregeling / OV traject Ameland - Holwert v.v.

###### **Veerdienst**

Het voorstel is om de dienstregeling van de veerdienst Ameland - Holwert v.v. in 2025 ongewijzigd te laten t.o.v. de dienstregeling opgenomen in Vervoerplan 2024. Extra afvaarten (zie Hoofdstuk VII) bij drukte zijn online beschikbaar in het actuele Afvaartenoverzicht.

###### **Sneldienst**

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

##### Dienstregeling / OV traject Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

###### **Veerdienst**

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

###### **Sneldienst**

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

Bescherming persoonsgegevens

Bescher

## DIENSTREGELINGEN

VANAF 01-01-2025

AMELAND - HOLWERT		VEERDIENST		   		VAARTIJD ca. 50 MINUTEN	
maandag t/m vrijdag	<b>06.00</b>	<b>08.30</b>	<b>11.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.00</b>	<b>18.30*</b>	
zaterdag	<b>06.00</b> <small>van 1-4 t/m 31-10</small>	<b>08.30</b>	<b>11.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.00</b>	<b>18.30</b>	
zon- en feestdagen		<b>08.30</b>	<b>11.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.00</b>	<b>18.30</b>	

HOLWERT - AMELAND		VEERDIENST		   		VAARTIJD ca. 50 MINUTEN	
maandag t/m vrijdag	<b>07.15</b>	<b>09.45</b>	<b>12.15</b>	<b>14.45</b>	<b>17.15</b>	<b>19.45*</b>	
zaterdag	<b>07.15</b> <small>van 1-4 t/m 31-10</small>	<b>09.45</b>	<b>12.15</b>	<b>14.45</b>	<b>17.15</b>	<b>19.45</b>	
zon- en feestdagen		<b>09.45</b>	<b>12.15</b>	<b>14.45</b>	<b>17.15</b>	<b>19.45</b>	

De inzet van het tweede schip is afhankelijk van het tij. Raadpleeg het volledige afvaartenoverzicht op onze website: [www.wpd.nl/ameland/afvaartenoverzicht](http://www.wpd.nl/ameland/afvaartenoverzicht)

\*Niet op 4 en 5 december 2025

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

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

Voor meer informatie en het bestellen van tickets kunt u terecht op [www.wpd.nl](http://www.wpd.nl). Kijk op het afvaartenoverzicht op onze website voor een actueel overzicht van al onze afvaarten, inclusief extra ingeplande afvaarten. Informatie over aansluitend busvervoer: 0900 9292 (0,90 p/m) of [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl). Overmacht voorbehouden.

Bescherming persoonlijke levenssfeer

## DIENSTREGELINGEN VANAF 01-01-2025

### LAUWERSOOG - SCHIERMONNIKOOG VEERDIENST VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag t/m zaterdag	<b>06.30</b>	<b>09.30</b>	<b>12.30</b>	<b>15.30</b>	<b>18.30</b>
zon- en feestdagen		<b>09.30</b>	<b>12.30</b>	<b>15.30</b>	<b>18.30</b>

### SCHIERMONNIKOOG - LAUWERSOOG VEERDIENST VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag t/m zaterdag	<b>07.30</b>	<b>10.30</b>	<b>13.30</b>	<b>16.30</b>	<b>19.30</b>
zon- en feestdagen		<b>10.30</b>	<b>13.30</b>	<b>16.30</b>	<b>19.30</b>

### LAUWERSOOG - SCHIERMONNIKOOG SNELDIENST VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m vrijdag	<b>07.00</b>	<b>11.25</b>	<b>14.30</b>	<b>16.45</b>	<b>19.45</b>
zaterdag, zon- en feestdagen		<b>11.25</b>	<b>14.30</b>	<b>16.45</b>	<b>19.45</b>

### SCHIERMONNIKOOG - LAUWERSOOG SNELDIENST VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m vrijdag	<b>07.30</b>	<b>11.55</b>		<b>16.15</b>	<b>20.15</b>
zaterdag, zon- en feestdagen		<b>11.55</b>		<b>16.15</b>	<b>20.15</b>

Voor meer informatie en het bestellen van tickets kunt u terecht op [www.wpd.nl](http://www.wpd.nl).  
 Kijk op het afvaartenoverzicht op onze website voor een actueel overzicht van al onze afvaarten, inclusief extra ingeplande afvaarten.  
 Informatie over aansluitend busvervoer: 0900 9292 (0,90 p/m) / [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl).  
 Overmacht voorbehouden.



## **VI De tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar**

### **Tarieven**

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

WPD zal deze tariefruimte als indexatie toepassen op de tarieven voor 2025. Dit ter compensatie van onze gestegen algemene kosten, zoals brandstof- en personeelskosten.

Een overzicht van onze tarieven treft u als bijlage aan. Dit betreft echter de tarieven van 2024, ook vanwege het nog niet bekend zijn van de toeristenbelasting 2025.





## **VII Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoersvraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen**

### **Extra afvaarten**

Bij een te verwachten toenemende vervoersaanvraag worden de mogelijkheden bekeken om extra afvaarten in te zetten. Afhankelijk van het soort vervoersvraag (passagiers en/of voertuigen) wordt de dienstregeling uitgebreid met extra afvaart(en) van de veerdienst of de sneldienst. Op verzoek kunnen - waar mogelijk - extra afvaarten van de veerdienst of sneldienst ingezet worden. Dit betreffen afvaarten besloten vervoer die tegen een speciaal tarief uitgevoerd worden. Dit kan zowel goederen- als groepspersonenvervoer betreffen. Dit valt overigens buiten de concessie.

Voor voertuigen wordt de inzet geanalyseerd op basis van de boekingsgegevens en de vervoersgegevens van voorgaande jaren.

Om lange wachttijden als gevolg van volle afvaarten te voorkomen en vervoersstromen beter te kunnen reguleren, is per 1 januari 2024 het reserveren voor personen, fietsen en motoren ingevoerd.

De inzet van extra afvaarten wordt bepaald op basis van weersvoorspellingen en/of vakanties, de reserveringen en de vervoersgegevens van voorgaande jaren. Op de bekende drukke momenten is er een tweede boot beschikbaar. Mocht het aanbod van passagiers groter zijn dan op dat moment vervoerd kan worden, dan wordt waar mogelijk een extra afvaart veerdienst ingezet en worden de nog wachtende passagiers in en rondom de terminal geïnformeerd over het vertrek van de eerstvolgende afvaart. De praktijk wijst uit dat extra afvaarten negen van de tien keer worden ingezet voor het opvangen van het personenauto vervoer voor de dienst Ameland - Halwert v.v.. Wanneer de bezetting van de dienstboot oploopt tot >60% en de weersvoorspelling goed is, wordt uiterlijk 2 dagen vooraf een extra afvaart ingezet in de vakantie- periodes. Daarnaast wordt op de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog op de bekende drukke dagen waar in de afgelopen jaren extra afvaarten zijn ingezet (Pasen / Hemelvaart / Pinksteren / wisseldagen in het hoogseizoen) een 2-uurs dienstregeling ingepland, waardoor er één extra afvaart in de ochtend en één extra afvaart in de middag wordt gevaren. De inzet van extra afvaarten wordt gecommuniceerd richting belanghebbenden, VV's en OV-bedrijven. Daarnaast worden de extra afvaarten gepubliceerd via het actuele afvaarten- overzicht op de website [wpd.nl](http://wpd.nl), in de terminals, op Kabelkrant Ameland en aan boord van de schepen op Wagenborg TV.

Bescherming persoonsgegevens



## VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

### Algemeen

Voor het onderhoud van de schepen wordt gebruik gemaakt van het onderhoudsprogramma MX Suite van software leverancier Mastex. Hierin staat per schip al het onderhoud gedefinieerd en wordt gepland op basis van draaiuren of een tijdsinterval. Zo ontstaat er een duidelijke onderhoudshistorie. Het reguliere onderhoud wordt veelal uitgevoerd tijdens de dienstregeling en heeft geen invloed op de uitvoering daarvan. Regelmatig worden er onderhoudsdagen gepland, waarbij het schip voor de kant ligt en personeel aanwezig is om onderhoud uit te voeren.

Jaarlijks wordt er een werfbeurt gepland waarbij groot onderhoud en/of verbeteringen aan het schip worden uitgevoerd.

De werfbeurten van de schepen m.s. Sier en m.s. Oerd worden gepland in de maanden november en januari, wanneer de vervoersbehoefte het laagst is. M.s. Monnik kan tijdens deze periode ingezet worden op Ameland. Voor m.s. Sier en m.s. Oerd houden we rekening met een werfbeurt van 3 weken. Tijdens deze werfbeurten wordt het preventief onderhoud aan motoren en voorstuwung gepland en het onderwaterschip geïnspecteerd.

De werfbeurten van de schepen m.s. Rottum en m.s. Monnik op de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. worden gepland in het laagseizoen rondom de werfbeurten van m.s. Sier en m.s. Oerd.

Voor de sneldiensten wordt er twee keer per jaar een onderhoudsperiode van 6 weken ingepland, waarin zowel m.s. Fostaborg als m.s. Esonborg aansluitend onderhoud krijgen. Voor beide schepen is er dan 3 weken tijd. M.s. Esonborg vervangt gedurende 3 weken m.s. Fostaborg op de sneldienst Ameland - Holwert v.v.

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

### Wat hebben we in 2024 gerealiseerd?

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

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

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

### Innovatief coatingsysteem onderwaterschip m.s. Esonborg

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

#### Ontwikkelingen en innovaties

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

#### Ervaringen met ijsbreker coating

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

#### Proef m.s. Esonborg

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

#### Conclusie

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

Bescherming persoonlijke

Bescherming persoonlijke leven



**m.s. Sier**

Omschrijving	Data in 2025	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	November	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

**m.s. Oerd**

Omschrijving	Data in 2025	Duur	Opmerkingen
Onderhoudsdagen	Januari	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

**m.s. Monnik**

Omschrijving	Data in 2025	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Februari/maart	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

**m.s. Rottum**

Omschrijving	Data in 2025	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	December	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

**m.s. Fostaborg**

Omschrijving	Data in 2025	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud (Voor modificatie Esonborg)	Februari/maart Oktober/november	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren (14x per jaar)	4 uur	wordt ingepland

**m.s. Esonborg**

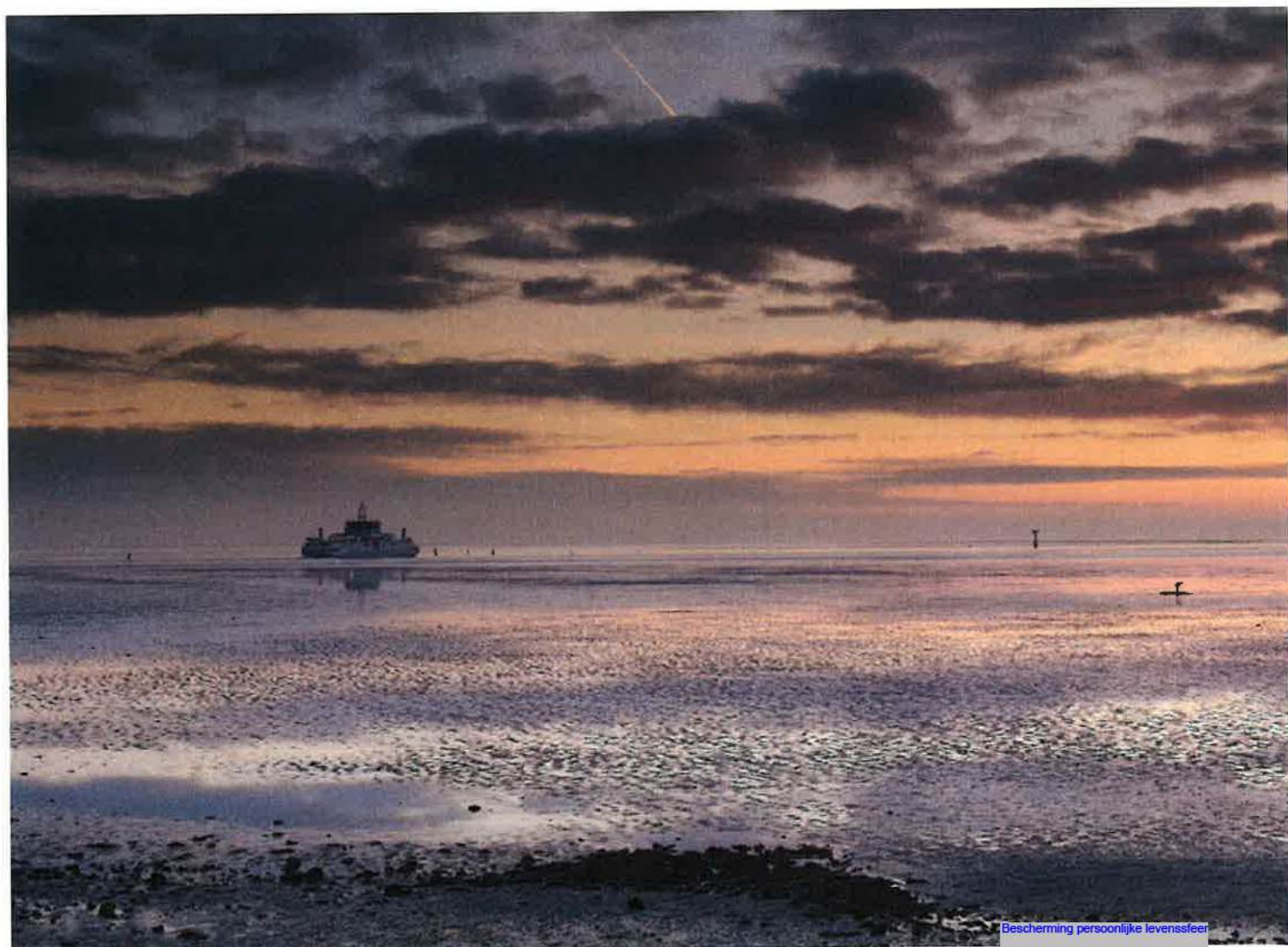
Omschrijving	Data in 2025	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Februari/maart Oktober/november	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren (3x per jaar)	5 uur	wordt ingepland



## IX Een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 onder ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 onder ad, punt 1, van de concessie

Overzicht van de schepen die ingezet worden voor het uitvoeren van de concessie:

Schip	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouwjaar of jaar van verbouw
m.s. Sier	Eigendom	1995 / verbouw 2015
m.s. Oerd	Eigendom	2003
m.s. Monnik	Eigendom	1985
m.s. Rottum	Eigendom	1985 / verbouw 2012
m.s. Fostoborg	Eigendom	2013 / verbouw 2019
m.s. Esorborg	Eigendom	2018





## **X Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt**

Het vervoer van goederen is geen plicht van de concessiehouder. De concessie is immers alleen van toepassing op het personenvervoer. Echter, het goederenvervoer – en met name een reguliere stabiele aanvoer – is voor de eilanden van zeer groot belang. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen wij ons nadrukkelijk betrokken bij het goederenvervoer.

Jaarlijks worden er veel goederen verscheept, zij het niet door WPD. Wel vervoeren wij vrachtwagens die goederen vervoeren. WPD werkt nauw samen met transportbedrijven, aannemers en dergelijke partijen om het vervoer van goederen

zo goed mogelijk te laten verlopen.

De afwikkeling van het personen- en vrachvervoer gebeurt in gezamenlijkheid op basis van de beschikbare dekruimte. Hierbij is geen voorrangregeling van toepassing; wie het eerst komt, het eerst maalt. Dreigt het schip vol te raken, dan wordt een extra afvaart ingezet. In principe houdt het goederenvervoer gelijke tred met de ontwikkeling van het personenvervoer. Meer personen betekent meer vracht, minder personen minder vervoer van goederen.

Het vervoer van gevaarlijke stoffen op veerboten is wettelijk geregeld in de Regeling vervoer over land van gevaarlijke stoffen (VLG). Voor stoffen die op basis van de wet niet via reguliere afvaarten vervoerd mogen worden, verzorgt WPD overlochten die uitsluitend zijn bestemd voor vervoerders van gevaarlijke stoffen.

Bescherming persoonlijke levenssfeer



## XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

### Toelichting

WPD heeft voor de veerboten de maximale capaciteit op het certificaat laten aanpassen. De reddingsmiddelen aan boord van de Sier en de Oerd zijn geschikt voor 1.440 passagiers en aan boord van de Rottum en de Monnik is dat 1.120, terwijl er maximaal respectievelijk 1.200 en 1.000 passagiers worden toegelaten.

In de praktijk is er meestal voldoende plek aan boord voor voetgangers. Toch is er om lange wachttijden als gevolg van volle afvaarten te voorkomen en om vervoersstromen beter te kunnen reguleren in 2024 reserveren voor voetgangers, fietsen

en motoren ingevoerd, zowel voor de heen- als terugreis. Daarvoor gold reserveren alleen voor passagiers van de sneldienst en voor voertuigen met inzittenden op de veerdienst. Met reserveren wordt voorkomen dat reizigers bij drukte voor onverwachte verrassingen komen te staan. Want gereserveerd betekent garantie van een plek aan boord. Met het van tevoren online bestellen van een ticket, behoren ook wachtrijen bij de kassa tot het verleden.

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

Voor de sneldienst was er al een reserveringssysteem op afvaart en stee, op zowel de heen- als terugreis.

Schip	Zitplaatsen Binnen	Zitplaatsen Buiten	Maximale capaciteit op het certificaat
m.s. Sier	994	408	1200
m.s. Oerd	994	408	1200
m.s. Monnik	760	240	1000
m.s. Rottum	760	240	1000
m.s. Fostaborg	48	-	48
m.s. Esonborg	48	-	48





## XII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers

Hieronder een beschrijving waarvan wij denken dat die kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen kunnen hebben voor de reizigers.

### Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger

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

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

### Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- De continue aanpassing en verbetering van de digitale dienstverlening merkt de reiziger aan de informatievoorziening en het gemak van het bestelproces.
- Dat geldt ook voor de verbetering van de bewegwijzering, communicatie rondom vertragingen / extra afvaarten en overige reizigersinformatie op de havenkantoren.
- De ontwikkeling van het reserveren voor personen, fietsen en motoren heeft een gunstige uitwerking op de zekerheid van reizen. Het gemak van on-line reserveren en de verbeterde afhandeling van het proces is een kwaliteitsverbetering.
- De optimalisatie van de afstemming met de openbaar vervoersbedrijven aan de wal en op het eiland moet het ketenvervoer en de aansluitingen verbeteren.



### **XIII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag**

Er zijn geen kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag te verwachten.



## **XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen**

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



## XV Een weergave van de in het advies en in het overleg met de consumentenorganisaties en decentrale overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking

Hier de reacties van de adviesorganen en de reacties daarop:

### Consumentenplatform Waddenveren Oost:

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

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

### Gemeente Ameland:

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

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

#### Dienstregeling veerdienst

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

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

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

#### Dienstregeling sneldienst

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

#### Aansluiting busvervoer

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

#### Gezamenlijke beeldvorming over vaargeul

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

Bescherm

Bescherming persoonslijst



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

### Reserveren voor personen

U bent in 2024 gestart met reserveren voor personen en fietsen in te voeren voor de veerdienst. Bij een voldoende ruime dienstregeling is reserveren niet per se nodig. Het college ziet echter net als u ook voordelen. Zo kan dit communicatie met gebruikers over service en vertraging vergemakkelijken. Wij willen u wel vragen om de verdere invoering en uitvoering goed te regelen en hierover uitstekend te communiceren en ook invulling te geven aan de communicatie over vertragingen en service aan mensen die gereserveerd hebben.

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

### Aanpassingen aan de haventerreinen

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

### Klanttevredenheid

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

### Gemeentelijk beleid

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

### Vervoerconcept

Op pagina 7 en 8 maakt u melding van het traject 'Natuurlijk Bereikbaar', parallel aan de MIRT-verkenning door het Rijk naar een toekomstbestendige vaarweg. Er wordt gesproken over het geven van een opdracht aan een architectenbureau om in 2025 schepen te ontwerpen. Zoals u weet, stelt de gemeente zich in dit traject terughoudend op. De gemeente staat op het standpunt dat het level playing field voor de nieuwe concessie van groot belang is en roept concessiehouder en concessieverlener op om dat te handhaven. Dit betekent ook het delen van relevante informatie met mogelijke andere aanbieders.

### Tarieven

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

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

### Reactie WPD:

*De inzet van de tweede boot is getijden afhankelijk. Deze kan slechts ingezet worden bij een waterstand van -1 meter 30 minus NAP of hoger. De getijbeweging is voorspelbaar in het astronomische getijden overzicht. De effecten van de wind op de waterstand is in de Waddenzee echter dusdanig groot, dat een verlaging (of verhoging) van een halve meter veroorzaakt*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Gemeente Schiermonnikoog:

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

1. Het valt ons op dat jullie overwegend kiezen voor foto's van de route Holwert – Ameland. Is het mogelijk om meer foto's van de route Lauwersoog – Schiermonnikoog op te nemen?
2. De dienstverlening kan ons inziens verbeterd worden door het digitaal reserveren van een overtocht voor motorvoertuigen en fietsen Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. mogelijk te maken voor eilanders. Nu is alleen een overtocht Schiermonnikoog – Lauwersoog v.v. digitaal te reserveren. Veel eilanders hebben hun auto op Lauwersoog staan en reizen daarom vanaf Lauwersoog als beginpunt van hun reis.
3. Het verheugt ons te lezen dat WPD tijdige en juiste klantcommunicatie over de inzet van een tweede boot gaat uitvoeren, nadat we hierover enkele maanden geleden aan de bel hebben getrokken. We gaan ervanuit dat onder klantcommunicatie ook communicatie met Arriva, de taxibedrijven, fietsverhuurders e.d. bedoeld wordt.
4. Al maanden wordt de Esonborg (48 zitplaatsen) niet ingezet op de route Lauwersoog – Schiermonnikoog, maar een watertaxi (12 zitplaatsen). Hierdoor wordt niet de vervoersprestatie geleverd die reizigers gewend zijn en mogen verwachten. We vragen nadrukkelijk om de tekst bij over de dienstregeling (p.13) aan te passen, zodat WPD garandeert een schip in te zetten met een zelfde aantal zitplaatsen, tijdens geplande werfbeurten en voorkomende gevallen dat vervanging nodig is.
5. Bij havenkantoren (p. 16) wordt gesuggereerd dat RWS de veerdam op Schiermonnikoog volledig revitaliseert. Het betreft hier echter maar een klein deel van het veerhaventerrein dat door RWS aangepakt wordt. Gelieve de tekst aan te passen.
6. De dienstverlening kan ook nog verbeterd worden door Wagenborgpassen zonder plakfolie te gaan gebruiken. Het folie gaat nu zo snel van de pas af, dat het niet redelijk en billijk is om bij het aanvragen van een nieuwe pas een bijdrage te vragen.

### Reactie WPD:

Ad1. De foto's zijn gekozen uit de beschikbare bestanden, we zullen meer aandacht geven aan de balans tussen foto's van de dienst Ameland - Holwert en de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog. Dit is aangepast.

Ad2. De suggestie om reserveren voor eilanders ook mogelijk te maken vanuit Lauwersoog zullen we onderzoeken en

*we komen daar in het COBS overleg op terug.*

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

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

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

## Provincie Fryslân: Dienstregeling

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

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

## Natuurlijk Bereikbaar

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

## Tarieven

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

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

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

## Aansluiting op het Openbaar Vervoer

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

Wij zien het definitieve vervoerplan met belangstelling tegemoet.

## Reactie WPD:

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

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

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

## Gemeente Noardeast-Fryslân:

Als gemeente Noardeast-Fryslân hebben we 2 opmerkingen:

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



Verder hebben wij geen opmerkingen op het Vervoerplan.

### Reactie WPD:

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

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

### Gemeente Het Hoge Land:

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

### Openbaar Lichaam OV-bureau Groningen-Drenthe:

#### Aansluitende bus op boot Schiermonnikoog

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

#### Nieuwe elektrische bussen tussen Groningen en Lauwersoog

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

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

#### Aansluitende bus op extra en gewijzigde afvaarten

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

#### Online combinatietickets bus en boot

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

### Reactie WPD:

*De dienstregeling van veerdienst en sneldienst op de lijn Lauwersoog - Schiermonnikoog blijft inderdaad ongewijzigd. Wanneer de inzet van extra afvaarten wordt opgenomen in het afvaartenoverzicht op [www.wpd.nl](http://www.wpd.nl), zal er tevens afstemming plaatsvinden met de busvervoerder, rekening houden met de dienstregeling van lijn 163.*

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